

# RappiPay

# ÍNDICE

<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES.....</b>	<b>3</b>
<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULAS.....</b>	<b>9</b>
<b>PRIMERA. OBJETO.....</b>	9
<b>SEGUNDA. COMISIONES.....</b>	10
<b>TERCERA. REGISTRO DEL CLIENTE.....</b>	11
<b>CUARTA. CUENTA PERSONAL DEL CLIENTE.....</b>	11
<b>QUINTA. NIVELES DE CUENTAS.....</b>	11
<b>SEXTA. CONTRASEÑA Y ACCESO A LA CUENTA.....</b>	11
<b>SEPTIMA. CONTRASEÑA.....</b>	12
<b>OCTAVA. VERIFICACIÓN DE TARJETAS Y LÍMITES.....</b>	12
<b>NOVENA. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD.....</b>	12
<b>DÉCIMA. ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA.....</b>	13
<b>DÉCIMA PRIMERA. SOLICITUD DE PAGO.....</b>	13
<b>DÉCIMA SEGUNDA. CUMPLIMIENTO DE PAGO.....</b>	14
<b>DÉCIMA TERCERA. CASH IN O DEPÓSITO.....</b>	14
<b>DÉCIMA CUARTA. CASH OUT O RETIRO.....</b>	14
<b>DÉCIMA QUINTA. PAGOS DE SERVICIOS.....</b>	15
<b>DÉCIMA SEXTA. TRANSFERENCIA DE FONDOS.....</b>	15
<b>DÉCIMA SÉPTIMA. EMISIÓN DE FONDOS Y ABONO DE RECURSOS.....</b>	16
<b>DÉCIMA OCTAVA. REEMBOLSOS.....</b>	16
<b>DÉCIMA NOVENA.....</b>	16
<b>VIGÉSIMA. BENEFICIOS NO MONETARIOS.....</b>	16
<b>VIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DE LA CUENTA.....</b>	16
<b>VIGÉSIMA SEGUNDA. CANCELACIÓN DE LA CUENTA.....</b>	17
<b>VIGÉSIMA TERCERA. NULIDAD E INEXISTENCIA.....</b>	17
<b>VIGÉSIMA CUARTA. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS.....</b>	17
<b>VIGÉSIMA QUINTA. COMUNICACIÓN.....</b>	18
<b>VIGÉSIMA SEXTA. NOTIFICACIONES.....</b>	18
<b>VIGÉSIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES.....</b>	18
<b>VIGÉSIMA OCTAVA. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....</b>	19
<b>VIGÉSIMA NOVENA. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES.....</b>	19
<b>TRIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.....</b>	20
<b>TRIGÉSIMA PRIMERA. CONTACTO DE CONDUCTA.....</b>	20
<b>TRIGÉSIMA SEGUNDA. TRATAMIENTO DE CUENTAS SIN MOVIMIENTOS.....</b>	20
<b>TRIGÉSIMA TERCERA. CARGOS NO RECONOCIDOS.....</b>	21
<b>TRIGÉSIMA CUARTA. RIESGOS TECNOLÓGICOS, CIBERNÉTICOS Y DE FRAUDE.....</b>	22
<b>TRIGÉSIMA QUINTA. ROBO, PÉRDIDA O EXTRAVÍO.....</b>	22
<b>TRIGÉSIMA SEXTA. RECURSOS NO GARANTIZADOS.....</b>	22
<b>TRIGÉSIMA SÉPTIMA. NO RESPONSABILIDAD DEL GOBIERNO FEDERAL.....</b>	23
<b>TRIGÉSIMA OCTAVA. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....</b>	23
<b>TRIGÉSIMA NOVENA. ACUERDO ÍNTEGRO.....</b>	23
<b>CUADRIGÉSIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN.....</b>	23
<b>CUADRIGÉSIMA PRIMERA. PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	23
<b>CUADRIGÉSIMA SEGUNDA. LICENCIA.....</b>	24
<b>CUADRIGÉSIMA TERCERA. REGLAS DE INTERPRETACIÓN.....</b>	24
<b>CUADRIGÉSIMA CUARTA. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE.....</b>	25
<b>CUADRIGÉSIMA QUINTA. TERMINACIÓN.....</b>	25
<b>ANEXO 1. CARÁTULA DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS.....</b>	26
<b>ANEXO 2. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA RAPPAY.....</b>	27

El presente Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico será eficaz al hacer uso del Aplicativo (tal y como dicho término se define más adelante), así como al accionar todas las operaciones que se puedan realizar a través de éste, mismas que se encuentran debidamente desglosadas en el presente documento.

Todos los derechos, títulos e intereses de este sitio son propiedad de RAPPIPAY MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., (en adelante, “RAPPIPAY”), por lo que ninguno de los elementos aquí mencionados puede ser utilizado sin la autorización expresa de RAPPIPAY.

### **Identificación de las Partes**

Por una parte, RAPPIPAY declara que:

1. Es una sociedad mercantil, debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, cuya autorización para operar como Institución de Tecnología Financiera de tipo Fondo de Pago Electrónico se encuentra en trámite.

Su domicilio se encuentra ubicado en Mariano Escobedo 555, Polanco V Sección, 11560, Ciudad de México, México.

2. Su objeto social, así como la legislación a que está sujeta, le permite obligarse en términos del presente documento;
3. Es propietaria de una Red de Fondos de Pago Electrónico (tal y como dicho término se define más adelante), que sirve como medio de comunicación, centrada en establecer contacto entre personas a través de la red mundial denominada Internet con la finalidad de la realización de pagos y transferencias de fondos de pago electrónico entre ellas, o entre los Clientes y cuentahabientes o usuarios de otras entidades financieras, misma que está conformada por un Aplicativo (tal y como dicho término se define más adelante), un conjunto de equipos, servidores, programas, conductores, transmisores, receptores y personas, y
4. No tiene ningún control y por lo tanto no es ni será responsable respecto de los derechos y/u obligaciones que originados o a ser originados entre los Clientes (tal y como dicho término se define más adelante).

Por la otra parte, el Cliente de la Aplicativo, para la utilización del mismo, declara que:

1. Toda la información proporcionada a RAPPIPAY es cierta y veraz;
2. Es mayor de edad y, por lo tanto, cuenta con la capacidad y las facultades suficientes para obligarse en los términos del presente Contrato;
3. No hará uso indebido del Aplicativo, ni utilizará ninguno de los servicios ofrecidos por RAPPIPAY para la realización de ningún tipo de actividades u operaciones ilícitas, y
4. El origen de los fondos con los que hará uso de los servicios que presta RAPPIPAY, son de procedencia lícita, por lo que, para todos los efectos legales aplicables, asume cualquier responsabilidad que se pudiere generar respecto de la procedencia de los fondos y libera expresamente a RAPPIPAY de cualquier responsabilidad que pudiere surgir al respecto.

### **Definiciones**

Los términos que se utilizan en el presente Contrato con mayúscula inicial tendrán, para todos los efectos legales a que haya lugar, salvo que el contexto requiera lo contrario, el significado que se les atribuye a continuación:

<b>Aplicativo</b>	El programa informático diseñado por RAPPIPAY como herramienta principal para el uso de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY y de los servicios que se ofrecen a través de ella.
<b>Cash Out o Retiro</b>	El Retiro del Saldo de la Cuenta RAPPIPAY mediante la función denominada “Cash Out” o “Retiro” dentro del Aplicativo hacia la cuenta bancaria, Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, CLABE designada por el Cliente, o por medio de disposición de efectivo a través de la Tarjeta.
<b>Cash In o Depósito</b>	El Depósito de dinero a la Cuenta RAPPIPAY mediante la función denominada “Cash In” o “Depósito” dentro del Aplicativo realizada por una de las 3 (tres) formas que se estipulan en la Cláusula Décima Tercera del presente Contrato.

<b>CLABE</b>	El número único e irrepitible asignado a cada cuenta bancaria, conocido como Clave Bancaria Estandarizada que garantiza que los recursos enviados por transferencias de fondos interbancarios se apliquen exclusivamente al destino señalado por el Cliente, como destino u origen.
<b>Cliente</b>	La persona que haya completado exitosamente su registro en la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY a través de la Solicitud, y hace uso del Aplicativo.
<b>Cliente Aliado</b>	La persona (física o moral) que haya completado exitosamente su registro en la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY a través de la Solicitud, a la cuál RAPPIPAY le proveerá el Servicio de Cobro.
<b>Código QR</b>	Módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional. La matriz se lee en el dispositivo móvil por un lector específico (lector de QR) y de forma inmediata se conecta con una aplicación en la web.
<b>Comisiones</b>	Las que se definen en la Cláusula Segunda del presente Contrato.
<b>CNBV</b>	La Comisión Nacional Bancaria y de Valores
<b>CONDUSEF</b>	La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.
<b>CONTRASEÑA</b>	El número de Identificación Personal, compuesto de 6 dígitos, que el Cliente proporciona como parte de sus datos en la Solicitud.
<b>Contrato</b>	El presente Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico.

<b>Cuenta RAPPIPAY</b>	El perfil personal dentro del Aplicativo, al que el Cliente podrá acceder cuando lo desee, proporcionando el código de verificación que le será enviado vía WhatsApp para que ingrese dicho código para la activación y confirmación del número celular, y que será creado una vez que el Cliente haga entrega, de manera electrónica de los datos y documentos solicitados por RAPPIPAY en la Solicitud.
<b>Datos Personales</b>	Toda aquella información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.
<b>Día Hábil Bancario</b>	Los días en los 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.
<b>Marketplace de Servicios RAPPIPAY</b>	El conjunto de servicios que se pueden pagar a través del Aplicativo.
<b>Página Web</b>	El documento electrónico propiedad de RAPPIPAY en la red mundial denominada Internet, mismo que puede ser consultado en la siguiente dirección: <a href="https://rappipay.mx/">https://rappipay.mx/</a> .
<b>Pago</b>	De conformidad con la Cláusula Décima, el Cliente de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY, en su posición de deudor, a través del Aplicativo de RAPPIPAY y con cargo a la Tarjeta de Crédito, Débito, o Saldo del Cliente deudor, pague al Cliente acreedor el monto de la deuda de que se trate, ya sea ésta de carácter civil o mercantil, que entre ellos exista.
<b>Plataforma</b>	La Página web y Aplicativo de RAPPIPAY.
<b>Política de Privacidad</b>	El tratamiento que se le dará a los Datos Personales del Cliente por parte de RAPPIPAY contenido en el documento titulado “Política de Privacidad”.

<b>Procedimiento de Solicitud</b>	El procedimiento electrónico en el que el Cliente registra sus datos generales en la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY (incluyendo sin limitar, nombre, número telefónico, identificación oficial, Tarjeta de Crédito, Tarjeta de Débito), para poder hacer uso de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY y los servicios que se ofrecen a través de la misma.
<b>RAPPIPAY</b>	La sociedad mercantil, denominada RAPPIPAY MÉXICO, S.A.P.I. de C.V., debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, cuya autorización para operar como Institución de Tecnología Financiera de tipo Fondo de Pago Electrónico se encuentra en trámite, con domicilio ubicado en Mariano Escobedo 555, Polanco V Sección, 11560, Ciudad de México, México.
<b>Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY</b>	Medio de comunicación social de fondos de pago electrónico que se centra en establecer un contacto entre personas a través de la red mundial denominada Internet con la finalidad de la realización de pagos y transferencias de fondos de pago electrónico entre ellas, o entre los Clientes y cuentahabientes o usuarios de otras entidades financieras, conformada por un Aplicativo, un conjunto de equipos, servidores, programas, conductores, transmisores, receptores y personas.
<b>RECA</b>	Registro de Contratos de Adhesión
<b>Saldo</b>	El balance de dinero que, en su caso, tenga cada Cliente dentro de su Cuenta RAPPIPAY y que tendrán siempre a su disposición mediante la opción de <i>Cash Out</i> o Retiro.

<p><b>Servicio de Pago</b></p>	<p>El servicio prestado a través del Aplicativo, de transferencia de recursos de la cuenta de un Cliente a la cuenta de otro Cliente, o entre los Clientes y cuentahabientes o usuarios de otras entidades financieras para cubrir deudas entre éstos, con cargo a la Tarjeta de Crédito, Débito, o Saldo del Cliente respectivo.</p> <p>El Cliente podrá tener una posición de deudor cuando a través de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY reciba una notificación de pago por parte de otro Cliente, o bien, podrá tener una posición de acreedor cuando a través de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY éste envíe una notificación de Pago a otro Cliente.</p>
<p><b>Servicio de disposición de efectivo y Pago mediante Tarjeta</b></p>	<p>El servicio prestado a través de la Tarjeta emitida por RAPPIPAY al Cliente, de disposición de efectivo y de método de pago en establecimientos dónde sea aceptada, con cargo al saldo del Cliente.</p>
<p><b>SPEI</b></p>	<p>Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios del Banco de México.</p>
<p><b>Tarjeta RAPPIPAY VISA</b></p>	<p>Aquella tarjeta de débito emitida por RAPPIPAY al Cliente como medio de disposición y pago vinculada a su Fondo de Pago de Electrónico.</p>
<p><b>Tarjeta de Crédito</b></p>	<p>Aquella tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS o cualquier otra red aceptada, de la que el Cliente es titular, emitida por cualquier institución bancaria mexicana o institución autorizada para emitirla, que el Cliente, en su respectiva Solicitud, proporcione como parte de sus datos para hacer uso de los servicios que ofrece RAPPIPAY.</p>
<p><b>Tarjeta de Débito</b></p>	<p>Aquella tarjeta de débito VISA o MASTERCARD o cualquier red aceptada, de la que el Cliente es titular, emitida por cualquier institución bancaria mexicana o institución autorizada para emitirla, que el Cliente, en su respectiva Solicitud, proporciona como parte de sus datos para hacer uso de los servicios que ofrece RAPPIPAY.</p>



<b>Tarjeta Verificada</b>	Aquella Tarjeta de Crédito o Débito de la que el Cliente es titular, y que ha concluido con éxito el procedimiento de verificación contemplado en la Cláusula Octava del presente Contrato.
<b>Tarjeta No Verificada</b>	Aquella Tarjeta de Crédito o Débito de la que el Cliente es titular, y que no ha concluido con éxito el procedimiento de verificación contemplado en la Cláusula Octava.
<b>Términos y Condiciones de Uso de Plataforma</b>	Documento que regula el acceso o uso que el Cliente haga de la Plataforma virtual RAPPIPAY
<b>UMA</b>	Unidad de Medida y Actualización.

Las Partes entienden y aceptan el contenido obligacional y alcance legal del presente Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico, por lo que están de acuerdo en que, según lo requiera el contexto, los términos antes definidos abarcarán, de igual manera, el singular y el plural, así como el masculino y el femenino.

De igual forma, acuerdan obligarse mutuamente en todos los términos del mismo.

## **C l á u s u l a s**

### **PRIMERA. Objeto.**

El objeto del presente Contrato es la prestación por parte de RAPPIPAY a el Cliente, mediante la suscripción de éste a la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY conforme a la Cláusula Tercera del presente Contrato, de los servicios señalados en la presente Cláusula. El Cliente podrá hacer uso de los servicios que presta RAPPIPAY a través del Aplicativo, mismo que podrá descargar e instalar en su dispositivo móvil individual (*Smartphone*) de manera gratuita y, al amparo de éstos, realizar transferencias de fondos de pago electrónico, pagos y disposición de efectivo.

Los servicios objeto del presente Contrato que presta RAPPIPAY a través del Aplicativo, y que prestará en favor del Cliente, son los siguientes:

- a) Abrir y llevar la cuenta de fondo de pago electrónico para el Cliente, en la cual se podrán realizar registros de abonos equivalentes a la cantidad de fondos de pago electrónico emitidos contra la recepción de una cantidad de dinero.
- b) Realizar transferencias de fondos de pago electrónico entre el Cliente y otros Clientes, mediante los respectivos abonos y cargos en la correspondiente Cuenta.
- c) Realizar transferencias de determinadas cantidades de dinero en moneda nacional, entre el Cliente o y otros Clientes, así como cuentahabientes o usuarios de otras

Entidades Financieras, mediante los respectivos abonos y cargos en las correspondientes cuentas.

- d) Mantener actualizado el registro de la cuenta del Cliente, así como modificarlo en relación con el ingreso, transferencia y retiro de fondos de pago electrónico.
- e) Emitir, comercializar o administrar instrumentos para la disposición por parte del Cliente de sus fondos de pago electrónico.
- f) Prestar al Cliente servicios relacionados con las redes de medios de disposición.
- g) Procesar la información del Cliente relacionada con los servicios de pago correspondientes a los fondos de pago electrónico o a cualquier otro medio de pago.

En la prestación de servicios anteriormente mencionados, RAPPIPAY entregará una Tarjeta al Cliente que lo solicite a través del Aplicativo de conformidad con la cláusula DÉCIMA del presente Contrato.

### **SEGUNDA. Comisiones.**

RAPPIPAY no cobrará comisión alguna por la prestación de los Servicios de Pago ni de disposición de efectivo y pago mediante Tarjeta.

RAPPIPAY cobrará una comisión de \$99.00 MXN al Cliente, por cada reposición de la Tarjeta que, en su caso, solicite el Cliente.

RAPPIPAY cobrará una comisión del 3% al Cliente, por cada vez que el Cliente quiera hacer una recarga de su fondo de pagos electrónicos con su tarjeta de crédito o débito.

RAPPIPAY por sí mismo no cumple con la deuda de carácter civil o mercantil del Cliente correspondiente. El Cliente que lo solicite, en su posición de deudor es el que cumple con la obligación de carácter civil o mercantil que corresponda a través de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY. RAPPIPAY solo actúa como intermediario entre el Cliente en su posición de deudor y el Cliente en su posición de acreedor. Por lo tanto, la deuda estará siempre sujeta a lo establecido en el acuerdo suscrito entre el Cliente en su posición de deudor y el Cliente en su posición de acreedor. RAPPIPAY es parte de dicho acuerdo entre Clientes.

RAPPIPAY presta servicios a aquellos Clientes que cuenten o no cuenten con una cuenta bancaria, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito, por lo que cumple con las obligaciones de identificación de Clientes, reporte de operaciones y almacenamiento de información en términos de la legislación mexicana.

### **TERCERA. Registro del Cliente.**

Para utilizar los servicios que RAPPIPAY presta, el Cliente debe registrar sus datos al momento de acceder al Aplicativo. El Cliente deberá asegurarse que toda la información que proporcione sea completa, veraz y precisa.

Conforme a la Política de Privacidad de RAPPIPAY, se le podrá requerir información de carácter personal al Cliente que sea necesario para poder abrir su Cuenta RAPPIPAY. El Cliente declara, reconoce y acepta que la información de carácter personal que proporciona

a RAPPIPAY para abrir su Cuenta es actual, veraz, verdadera, precisa y completa, y se compromete a mantener y actualizar dicha información cuando sea necesario.

**CUARTA. Cuenta Personal del Cliente.**

El Cliente contará con una sola Cuenta personal la cual será completamente intransferible. Únicamente podrá ser utilizada dicha Cuenta para los servicios antes mencionados que presta RAPPIPAY al Cliente.

**QUINTA. Niveles de Cuentas.**

Las Cuentas RAPPIPAY se encuentran clasificadas en tres niveles:

- a) Nivel 1: aquellas Cuentas que la suma de los abonos en la totalidad de dichas Cuentas, durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 750 UDI'S;
- b) Nivel 2: aquellas Cuentas cuya suma de los abonos en la totalidad de dichas Cuentas, durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 UDI'S; y
- c) Nivel 3: aquellas Cuentas cuya suma de los abonos en su totalidad de dichas Cuentas no tendrá límite.

**SEXTA. Contraseña de Acceso y Acceso a la Cuenta.**

El Cliente de la Cuenta RAPPIPAY ejercerá el control de la misma mediante el uso del código de verificación que le será enviado vía WhatsApp para que ingrese dicho código para la activación y confirmación del número celular y acceso a su Cuenta RAPPIPAY y, por lo tanto, será el único responsable de mantener el control exclusivo del referido código. El Cliente no podrá revelar su código a nadie.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente resguardar su contraseña y no compartirla con un tercero. En caso de compartir su contraseña a un tercero, el uso que haga dicho tercero de su Cuenta RAPPIPAY corre bajo la responsabilidad del Cliente.

RAPPIPAY no es responsable del uso indebido o erróneo que haga el Cliente de su contraseña.

El Cliente es responsable de resguardar las claves de acceso y contraseñas de acceso que se pudieran generar para acceder y poder hacer uso de la Plataforma.

RAPPIPAY no es responsable del uso indebido o erróneo que haga el Cliente de sus claves de acceso.

Es responsabilidad del Cliente de la Cuenta RAPPIPAY mantener la veracidad y la exactitud de la información personal que le será compartida a RAPPIPAY respecto de su cuenta. Esto incluye, sin limitar, la actualización de los datos de la Tarjeta de Crédito o Débito en caso de reposición por robo o extravío.

**SÉPTIMA. Contraseña.**

Es una combinación compuesta de 6 (seis) dígitos elegidos por el Cliente en la Solicitud que será usado como medio de autenticación, validación y verificación de un Cliente cuando haga uso del Servicio de Pago o del Servicio de disposición de efectivo y Pago

mediante Tarjeta, prestados por RAPPIPAY.

**OCTAVA. Verificación de Tarjetas y Límites.**

Con la finalidad de proteger a sus Clientes, RAPPIPAY tiene establecido un proceso de verificación de titularidad de las Tarjetas de Crédito o Débito que son utilizadas por sus Clientes a través del Aplicativo y que consiste en realizar un “Micro-Cargo” de manera secreta y aleatoria que va de los \$ 1.00 (un peso 00/100 M.N.) a los \$ 50.00 (cincuenta pesos 00/100 M.N.) para posteriormente, solicitar al Cliente el monto exacto del “Micro-Cargo” que fue realizado a su Tarjeta de Crédito o Débito. En caso de que el Cliente introduzca la cantidad por la que fue realizado el “Micro-Cargo” la Tarjeta de Crédito o Débito, será considerada como Tarjeta Verificada. Si el Cliente no introduce la cantidad por la que fue realizado el “Micro-Cargo” o bien, no solicita la verificación de la Tarjeta de Crédito o Débito, la tarjeta correspondiente será considerada como Tarjeta No Verificada.

Los Límites transaccionales podrán ser consultados a través de la Plataforma RAPPIPAY.

**NOVENA. Verificación de Identidad.**

RAPPIPAY realizará todos los actos necesarios para validar los datos y la identidad del Cliente, incluyendo, sin limitar, solicitar más información o documentación al Cliente, tener que proporcionar su Registro Federal de Contribuyente, cumplir con el procedimiento electrónico determinado por RAPPIPAY para confirmar la titularidad de su correo electrónico o, de la Tarjeta de Crédito o Débito, solicitar un reporte crediticio y/o corroborar su información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.

El Cliente se tiene por enterado que RAPPIPAY, en materia de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, de conformidad con el artículo 58 de la Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las Disposiciones Generales a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las instituciones de Tecnología Financiera emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cuando así lo estime cualquier autoridad competente, entregará información del Cliente, en su caso.

**DÉCIMA. Entrega y Activación de Tarjeta.**

En caso de que el Cliente lo solicite a través del procedimiento de solicitud disponible en el Aplicativo, RAPPIPAY entregará al Cliente en el domicilio señalado en la solicitud, la Tarjeta que hubiere emitido para uso exclusivo del Cliente.

Todas las Tarjetas serán entregadas desactivadas y para su activación el Cliente deberá hacerlo por medio del Aplicativo dando clic en la opción “Activar Tarjeta” y seguir los pasos descritos en el Aplicativo.

**DÉCIMA PRIMERA. Solicitud de Pago.**

El Cliente podrá realizar pagos, con cargo a su Tarjeta de Crédito, Débito, o Saldo, así como, aceptar pagos de otros Clientes. El Cliente podrá realizar pagos a cualquier persona en su nombre y por su cuenta a el destinatario que designe y que a su vez tengan una Cuenta RAPPIPAY o bien, una cuenta bancaria.

El Cliente en su posición de acreedor, enviará a través de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY una notificación de pago a cualquier Cliente de la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY por la cantidad que señale. El Cliente en su posición de deudor será el único que podrá decidir si acepta o rechaza la solicitud de pago del Cliente en su posición de acreedor. Si el Cliente en su posición de deudor acepta la solicitud de pago, autorizará a RAPPIPAY para hacer el cargo por el monto señalado por el Cliente en su posición de acreedor de conformidad con las comisiones y cargos establecidos en la Cláusula Segunda a la Tarjeta de Crédito, Débito, o Saldo de que es titular el Cliente en su posición de deudor y RAPPIPAY a través del Aplicativo, notificará al Cliente en su posición de acreedor que la solicitud fue aceptada y procederá a pagar por cuenta del Cliente en su posición de deudor al destino que haya señalado el Cliente en su posición de acreedor.

Al momento de realizar la transacción realizada por el Cliente en su posición de deudor al Cliente en su posición de acreedor, RAPPIPAY notificará por medio de un mensaje de texto (SMS) y mediante mensaje por correo electrónico a ambas partes que dicha transferencia fue exitosa.

En su caso, el Cliente podrá realizar pagos en su posición de deudor a favor del Cliente Aliado en su calidad de acreedor, mediante la lectura del Código QR correspondiente al Cliente Aliado utilizando la opción “Escanear el Código QR” en el Aplicativo. Una vez que es escaneado el Código QR correspondiente, el Cliente en su calidad de deudor deberá aceptar la forma de pago y, dicha transferencia se verá reflejada en el Saldo del Cliente Aliado en su calidad de acreedor.

RAPPIPAY notificará por medio de un mensaje de texto (SMS) y mediante mensaje por correo electrónico al Cliente en su calidad de deudor que dicha transferencia fue exitosa.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. Cumplimiento de Pago.**

El Cliente en su posición de deudor, autorizará a RAPPIPAY para realizar un cargo a su Tarjeta de Crédito, Débito, o Saldo por el monto que el Cliente en su posición de acreedor haya solicitado de conformidad con las comisiones y cargos establecidos en la Cláusula Segunda y RAPPIPAY a través del Aplicativo notificará al Cliente en su posición de acreedor que la solicitud fue aceptada y procederá a pagar por cuenta del Cliente en su posición de deudor.

RAPPIPAY utiliza un procesador de pagos de un tercero para vincular su Cuenta RAPPIPAY al Aplicativo. Por lo tanto, el Servicio de Pago estará sujeto a las condiciones y políticas tanto de privacidad como de uso del procesador de pagos. RAPPIPAY no será responsable por algún error del procesador de pagos.

#### **DÉCIMA TERCERA. Cash In o Depósito.**

El Cliente podrá realizar transferencias a su Cuenta RAPPIPAY en cualquier momento de una de las siguientes formas:

1. Mediante cargo a su Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito de cualquier Entidad Financiera.
2. Mediante transferencia CLABE desde cualquier Entidad Financiera a través de SPEI, con cargo a la cuenta bancaria relacionada con dicha CLABE.
3. Mediante depósito de efectivo a través de los comercios verificados por RAPPIPAY que presten dicho servicio.

El Cliente únicamente podrá depositar efectivo a su Cuenta RAPPIPAY un monto que no exceda del equivalente en moneda nacional a 10,000 UDI'S por mes.

#### **DÉCIMA CUARTA. Cash Out o Retiro.**

El Cliente podrá realizar retiros de su Cuenta RAPPIPAY en cualquier momento hacia su cuenta de depósito o cheques señalada previamente mediante una transferencia sin costo.

El Cliente podrá, previa solicitud a RAPPIPAY, retirar la totalidad de los recursos que tenga en su Cuenta RAPPIPAY el Día Hábil Bancario en que RAPPIPAY haya recibido dicha solicitud por parte del Cliente.

El Cliente podrá disponer de los fondos de su Cuenta, así como realizar los cargos correspondientes en su Cuenta mediante:

- a) Transferir el Saldo de su Cuenta a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros en Entidades Financieras que el Cliente especifique al efecto sin costo alguno;
- b) Transferir dinero a la Cuenta de otro Cliente;
- c) Pagos de cualquier tipo por medio del Aplicativo de RAPPIPAY;
- d) Pagos de cualquier tipo por medio de su Tarjeta; o
- e) Disposición de fondos en efectivo a través de su Tarjeta.

El Cliente únicamente podrá realizar retiros en efectivo de su Cuenta RAPPIPAY por hasta un monto equivalente a 1,500 UDI'S diarias.

RAPPIPAY se reserva el derecho de revisar todas las transacciones que realice el Cliente y, en caso de que RAPPIPAY tenga sospecha sobre una transacción, requerirá al Cliente para que le haga entrega de toda la información que sea necesaria para esclarecer la situación.

Las revisiones que RAPPIPAY llevará a cabo de conformidad con el párrafo anterior inmediato, podrán resultar en: i) transferencias retrasadas, bloqueadas o canceladas; ii) fondos retenidos por RAPPIPAY; iii) fondos los cuales se aplican a un saldo negativo de la Cuenta RAPPIPAY o los cuales son utilizados para compensar la pérdida incurrida por RAPPIPAY; iv) la suspensión o terminación de la Cuenta; v) fondos incautados para cumplir con una orden judicial y; vi) fondos que fueron recibidos de manera previa que se revierten.

**DÉCIMA QUINTA. Pago de Servicios.**

El Cliente podrá realizar el pago de los servicios que se enlisten en la Plataforma de RAPPIPAY accediendo a la misma.

RAPPIPAY cobrará una comisión por le pago de dichos servicios, cuyo monto se mostrará en la Plataforma, dependiendo del servicio de que se trate.

**DÉCIMA SEXTA. Transferencia de Fondos.**

En caso de que RAPPIPAY se encuentre dentro de alguno de los escenarios establecidos en la disposición 19ª de la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México, RAPPIPAY se apegará a lo establecido en la presente cláusula.

RAPPIPAY notificará sobre las órdenes de Transferencias de fondos tanto al Cliente que, de la orden de transferir fondos, así como al Cliente receptor de dicha transferencia por correo electrónico al momento en que se concluya la ejecución de la orden de transferencia.

Para poder llevar a cabo la transferencia, RAPPIPAY deberá identificar las Cuentas de los Clientes para el abono de una transferencia de fondos, por medio de:

- a) La CLABE asignada a la Cuenta; o
- b) Los diez últimos dígitos del número de línea de telefonía móvil que, en su caso, el Cliente haya designado para asociarlo a la Cuenta.

El Cliente podrá solicitar a RAPPIPAY asociar, desasociar o cambio de número. RAPPIPAY atenderá a dichas solicitudes en un plazo máximo de un Día Hábil Bancario posterior a la solicitud del Cliente. Notificará al Cliente sobre la asociación, desvinculación o cambio de número a través de un mensaje de texto (SMS) y mediante correo electrónico.

En los casos de que el Cliente solicite la desvinculación o cambio de número telefónico, RAPPIPAY le notificará que, en un plazo no mayor a un Día Hábil Bancario, las transferencias de fondos asociadas a dicho número serán rechazadas y, en caso de asociarse a otra Cuenta, las transferencias posteriores se abonarán a la Cuenta a la que se asocie con posterioridad.

Para que RAPPIPAY pueda realizar abonos a la Cuenta del Cliente, la orden de transferencia de fondos deberá contener el número telefónico que el Cliente haya solicitado sea asociado con su Cuenta y la denominación de RAPPIPAY.

**DÉCIMA SÉPTIMA. Emisión de Fondos y Abono de Recursos.**

RAPPIPAY emitirá los respectivos fondos a favor del Cliente y realizará los abonos correspondientes en la Cuenta del Cliente, para que el Cliente pueda disponer de ellos, en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que reciba los recursos respectivos.

En el caso de transferencias de Saldo por parte del Cliente a cuentas de depósito de dinero abiertas a su nombre o de terceros en Entidades Financieras, la emisión puede tardar hasta 48 horas.

**DÉCIMA OCTAVA. Reembolsos.**

El Cliente podrá solicitar reembolsos por cargos no reconocidos a través de los procedimientos de Aclaraciones y Reclamaciones previstos en las cláusulas VIGÉSIMA OCTAVA y VIGÉSIMA NOVENA del presente Contrato.

Dichos reembolsos únicamente serán procedentes cuando los referidos procesos de Aclaraciones y Reclamaciones sean confirmados a favor del Cliente.

RAPPIPAY se encuentra obligado a reembolsar la totalidad de los recursos que tenga en su Cuenta RAPPIPAY al Cliente, cuando éste lo solicite conforme al procedimiento previsto en la presente cláusula del presente Contrato, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución o se encuentren bajo el procedimiento de Aclaraciones y/o Reclamaciones previstos en las cláusulas VIGÉSIMA OCTAVA y VIGÉSIMA NOVENA del presente Contrato.

**DÉCIMA NOVENA.** Se omite intencionalmente.

**VIGÉSIMA. Beneficios no Monetarios.**

RAPPIPAY podrá ofrecer, de tiempo en tiempo, programas de beneficios no monetarios al Cliente. Dichos beneficios podrán ser consultados por el Cliente a través de la Plataforma.

RAPPIPAY se reserva el derecho de cancelar y/o modificar los programas de beneficios no monetarios que otorgue.

Para los casos en que se encuentren vigentes programas de beneficios no monetarios al Cliente, dichos beneficios tendrán el valor correspondiente al propio beneficio y que tendrán un monto equivalente en pesos mexicanos.

En cualquier caso, RAPPIPAY se sujetará a lo dispuesto en el artículo 29 de la LRITF y la 7ª de las Reglas de la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México, y demás que resulten aplicables.

**VIGÉSIMA PRIMERA. Suspensión de la Cuenta.**

RAPPIPAY se reserva el derecho de suspender de manera temporal o indefinida una Cuenta RAPPIPAY en cualquier momento, con o sin<sup>6</sup> aviso al Cliente de que se trate. Lo anterior, con el fin de protegerse y/o proteger a sus demás Clientes ante lo que, a su juicio, pudiere



llegar a constituir una actividad fraudulenta.

De igual manera, el uso por parte de cualquier Cliente de celulares *rooteados, flasheados*, modificados y/o el uso de cualquier correo electrónico y/o número de celular apócrifo, para crear cuentas falsas dentro de RAPPIPAY, queda estrictamente prohibido, por lo que RAPPIPAY se reserva el derecho de cancelar cualquier Cuenta RAPPIPAY cuando se detecte alguna de estas irregularidades y si hubiere elementos suficientes; RAPPIPAY iniciará las acciones penales correspondientes. Adicionalmente, RAPPIPAY se reserva el derecho de retener y/o eliminar cualquier beneficio obtenido derivado de las irregularidades mencionadas en este párrafo por concepto cualquier tipo de promoción o programa de lealtad.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA. Cancelación de la Cuenta.**

El Cliente cuenta con el derecho de poder cancelar su Cuenta en cualquier momento. Para cerrar su Cuenta RAPPIPAY, el Cliente podrá realizar dicha acción iniciando sesión en su Cuenta, desde su dispositivo móvil, haciendo clic en la pestaña “Configuración”, haciendo clic en el enlace “Cancelar Cuenta” y seguir las instrucciones; sin embargo, el Cliente en caso de tener Saldo a favor en su Cuenta, deberá retirar dicho Saldo antes de cerrar su Cuenta.

De igual manera, el Cliente cuenta con el derecho de redimir el saldo de su Cuenta a la cantidad equivalente de dinero que corresponda.

Una vez que RAPPIPAY reciba la solicitud de cancelación de la Cuenta, le enviará por medio de un correo electrónico al Cliente el número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que recibió la solicitud de cancelación de la Cuenta.

RAPPIPAY pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en su Cuenta, a más tardar al cierre de Día Hábil Bancario de la presentación de la solicitud de cancelación, mediante transferencia de fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el Cliente especifique para dichos efectos.

#### **VIGÉSIMA TERCERA. Nulidad e Inexistencia.**

Si alguna disposición de este acuerdo se encontrare prohibida por alguna ley aplicable o es declarada nula o inexigible en alguna jurisdicción, dicha disposición se considerará nula en la medida en que esté prohibida o sea inexigible pero no afectará, modificará o dará lugar a la nulidad del resto de las disposiciones de este Contrato o la exigibilidad de las mismas.

#### **VIGÉSIMA CUARTA. Designación de Beneficiarios.**

El Cliente designará beneficiarios y podrá en cualquier momento sustituir a los mismos, así como modificar, en su caso, el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos, en caso de designar a más de un beneficiario. La designación y modificación de los beneficiarios podrá realizarse en cualquier momento a través del Aplicativo RAPPIPAY.

En caso de fallecimiento del Cliente, RAPPIPAY entregará el importe correspondiente a la Cuenta del mismo a quienes el Cliente hubiese designado como beneficiarios, expresamente y por escrito, en el porcentaje estipulado para cada uno de ellos.

En caso de fallecimiento, cesa la responsabilidad del Cliente por el mal uso de la Tarjeta emitida a su nombre al amparo del presente Contrato.

En caso de no designar beneficiarios por parte del Cliente, el importe correspondiente a su Cuenta deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

Beneficiarios:

Nombre:

Domicilio:

Correo Electrónico:

Teléfono:

#### **VIGÉSIMA QUINTA. Comunicación.**

Al utilizar la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY el Cliente acepta recibir algunas comunicaciones electrónicas enviadas por RAPPIPAY. Estas comunicaciones pueden incluir, sin limitar, mensajes de correo electrónico a la cuenta que el Cliente proporcionó en la Solicitud, mensajes de texto (SMS) al número telefónico que el Cliente proporcionó en la Solicitud, mensajes a la Cuenta RAPPIPAY del Cliente, entre otras. Acuerda también que todo aviso, acuerdo, divulgación u otra comunicación que le sea enviada en forma electrónica cumplirá con los requisitos legales aplicables.

#### **VIGÉSIMA SEXTA. Notificaciones.**

RAPPIPAY a través del Aplicativo se encargará de notificar al Cliente respectivo lo siguiente: (i) que el cargo a su Tarjeta de Crédito, Débito, o Saldo por el monto señalado por el Cliente acreedor de conformidad con la Cláusula Segunda ha sido efectuado exitosamente; (ii) que el depósito de los fondos por el monto del pago han sido depositados a la cuenta bancaria de depósito o cheques o CLABE señalada o bien, que dispone de un Saldo que podrá retirar en el momento que lo desee a través del *Cash Out*, y (iii) en su caso, que el cargo por el monto de la deuda ha sido rechazado.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA. Modificaciones.**

RAPPIPAY se reserva el derecho de modificar el presente Contrato cuando así lo estime necesario, debiendo notificar sobre dichos cambios al Cliente en un plazo de 30 (Treinta) días de antelación a la realización de las modificaciones correspondientes, y posteriormente publicarlos en su página de la red mundial denominada internet (<https://rappipay.mx/>) y/o mediante correo electrónico en la dirección que señaló en la Solicitud y/o a través de una notificación en el Aplicativo al Cliente.

De la misma forma, se publicará la nueva versión del Contrato en la Plataforma, el cual el Cliente podrá consultarlo en cualquier momento en la Plataforma de RAPPIPAY, así como en el RECA que administra la CONDUSEF.

En la Página de Internet, RAPPIPAY anunciará las modificaciones que, en su caso se realicen, indicando el nombre del producto o servicio y número de registro ante la CONDUSEF, resumen breve de las modificaciones realizadas; en caso de haber modificaciones en las comisiones y tasas de intereses, rendimiento o descuento, se señalarán las cifras anteriores, así como, las nuevas cifras y; la fecha en la cual las

modificaciones entrarán en vigor.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones notificadas por RAPPIPAY, podrá solicitar la terminación del presente Contrato y, por ende, la cancelación de su Cuenta en un plazo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la publicación de las modificaciones que haga RAPPIPAY en su página de internet, mediante el envío de una solicitud vía correo electrónico a RAPPIPAY para la realización de dicha cancelación, o a través del Aplicativo desde su teléfono móvil. RAPPIPAY una vez reciba el aviso de terminación por parte del Cliente, procederá a la cancelación de la Cuenta correspondiente.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA. Servicios de Atención al Cliente.**

El Cliente tiene derecho a recibir un estado de cuenta. Podrá el Cliente ver su extracto de cuenta al acceder a su Cuenta de RAPPIPAY y podrá verificar el estado de su cuenta.

En el Aplicativo de RAPPIPAY, el Cliente podrá consultar en cualquier momento su saldo, transacciones y movimientos que ha realizado.

Para efectos de consultas, y aclaraciones por parte del Cliente, se deberá comunicar con la Unidad Especializada de RAPPIPAY al teléfono: 5553510729.

En caso de producirse fallas en la Plataforma de RAPPIPAY, el Cliente por medio de correo electrónico o del chat de soporte automatizado disponible a través del Aplicativo le hará de su conocimiento a RAPPIPAY sobre la falla. RAPPIPAY realizará los actos necesarios para arreglar dichas fallas.

El Cliente podrá actualizar sus datos en cualquier momento, así como RAPPIPAY se lo podrá solicitar por medio del Aplicativo, un mensaje SMS o correo electrónico.

De igual manera, en caso de registrarse movimientos inusuales, RAPPIPAY se pondrá en contacto con el Cliente y le notificará respecto del inicio de investigación respecto del movimiento inusual.

#### **VIGÉSIMA NOVENA. Procedimiento de Aclaraciones.**

El Cliente, en caso de que no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo, podrá presentar solicitud de aclaración dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha en que se realizó la operación, a través del Aplicativo dándole clic a la opción “¿Dudas acerca de este cargo? Contáctanos”.

RAPPIPAY le proporcionará asesoría y atención por medio de un chat de soporte automatizado, en el cual, RAPPIPAY le requerirá toda la información necesaria para solucionar su aclaración.

En caso de que la aclaración no hubiese sido resuelta a través del chat de soporte automatizado, el Cliente será comunicado con un agente no automatizado. En dicho caso, RAPPIPAY dispone de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para enviar al Cliente el dictamen correspondiente a la solicitud de aclaración.

En caso de que la referida aclaración <sup>19</sup> no hubiese sido resuelta por el agente no automatizado, el Cliente deberá presentar un aviso de reclamación conforme al

procedimiento previsto en la cláusula VIGÉSIMA NOVENA del presente Contrato.

**TRIGÉSIMA. Procedimiento de Reclamaciones.**

RAPPIPAY, en caso de recibir aviso de reclamación por parte del Cliente, por cargos no reconocidos, llevará a cabo la investigación correspondiente, para la cual, requerirá al Cliente entregue información que estime necesaria para validar la identificación del Cliente.

El Cliente para poder dar aviso de reclamación por cargos no reconocidos, se lo hará de su conocimiento a RAPPIPAY a través del Aplicativo RAPPIPAY dándole clic a la opción “¿Dudas acerca de este cargo? Contáctanos”.

RAPPIPAY le proporcionará asesoría y atención por medio de un chat de soporte automatizado, en el cuál, RAPPIPAY le requerirá toda la información necesaria para identificar el cargo no reconocido.

RAPPIPAY llevará a cabo una valuación de los factores de autenticación y procederá al reembolso temporal, en caso de ser procedente. En caso de que dicho reembolso proceda, se realizará a la Cuenta del Cliente en tanto culmine la investigación del contra cargo.

En cuanto a los contracargos, RAPPIPAY llevará a cabo una investigación sobre la identidad del Cliente que presenta el aviso de aclaración del cargo no reconocido, así como el lugar donde fue llevada a cabo la Operación y la valuación de los factores de autenticación.

RAPPIPAY informará sobre el aviso de reclamación por cargo no reconocido a ACCENDO quien a su vez mandará la información respecto de la investigación y contra cargo a PROSA. PROSA analizará y decidirá, partiendo de la información recabada y enviada por ACCENDO, la procedencia del contra cargo.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. Contacto de CONDUSEF.**

Datos de contacto de la CONDUSEF:

Número de teléfono: 55 53 400 999

Página web: <https://www.condusef.gob.mx/gbm/?p=contacto>

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. Tratamiento de Cuentas sin Movimientos.**

Si en el transcurso de 3 (tres) años no hubieren tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, los saldos de la Cuenta correspondiente serán abonados en una cuenta global que llevará RAPPIPAY para esos efectos. RAPPIPAY dará aviso por escrito de esta situación a través de correo electrónico al Cliente con 90 (noventa) días de anticipación. RAPPIPAY no hará cargos a la cuenta global por concepto de comisiones.

Cuando el Cliente realice una Operación posterior a la transferencia del saldo a la cuenta global, RAPPIPAY retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA prescribirán en favor del patrimonio de

la beneficencia pública.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 7 (siete) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

RAPPIPAY estará obligado a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto.

RAPPIPAY notificará a la CNBV sobre el cumplimiento de lo anterior dentro de los dos primeros meses de cada año.

### **TRIGÉSIMA TERCERA. Cargos no Reconocidos.**

El Cliente podrá enviar aviso de reclamación a RAPPIPAY en caso de no reconocer un movimiento o cargo en su Cuenta.

Se considera como cargo no reconocido aquel que después de haberse llevado la investigación correspondiente, se concluya que efectivamente que dicho cargo fue realizado sin el consentimiento del Cliente

El plazo para enviar dicho aviso por parte del Cliente a RAPPIPAY es de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

RAPPIPAY abonará a más tardar el segundo Día Hábil Bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido. Dicho abono podrá ser revertido por parte de RAPPIPAY de la Cuenta del Cliente, en caso de que le sea comprobado al Cliente que en la Operación que ocasiono el cargo no reconocido, se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos elementos independientes de autenticación de operaciones autorizados por dicho Cliente, o bien, se haya utilizado uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación.

Posterior a la presentación de la reclamación por parte del Cliente y la verificación de la procedencia del abono, se realiza un proceso de investigación del cargo no reconocido. En caso de resultar procedente el cargo no reconocido y que no haya sido previamente abonado al Saldo del Cliente, se le abonará dicho monto. En caso de resultar improcedente el cargo no reconocido, RAPPIPAY no tendrá obligación de restituir dicho monto al Cliente, y en caso de que el monto hubiera sido previamente abonado al Cliente, se le realizará de nueva cuenta un cargo por dicho monto.

RAPPIPAY dentro de un plazo de 45 Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que recibió el aviso de cargo o movimiento no reconocido, enviará al Cliente un dictamen dentro del cual contendrá i) evidencia del procedimiento llevado a cabo; ii) hora en la que se realizó la Operación; y iii) nombre del receptor de pagos donde se originó la Operación.

**TRIGÉSIMA CUARTA. Riesgos Tecnológicos, Cibernéticos y de Fraude.**

RAPPIPAY, de manera gratuita, proporcionará la información necesaria para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios financieros por medio mensajes de texto SMS, vía telefónica y/o a través de un correo electrónico al Cliente.

**TRIGÉSIMA QUINTA. Robo, Pérdida o Extravío.**

En caso de pérdida, robo o extravío de la Tarjeta, el Cliente deberá acceder al Aplicativo RAPPIPAY y seleccionar la opción “*Freeze*”, autorizando a RAPPIPAY a congelar la Tarjeta. Posteriormente, el Cliente deberá reportarlo de manera inmediata a la Unidad Especializada de RAPPIPAY, a través de uno de los medios disponibles para ello, como lo son correo electrónico, chat de soporte automatizado o vía telefónica, para la cancelación de la referida Tarjeta.

RAPPIPAY ante la recepción del aviso correspondiente por parte del Cliente, proporcionará al Cliente un número de referencia del propio aviso, la fecha y hora en que fue recibido por RAPPIPAY. Respecto del aviso, RAPPIPAY entregará la información referida al Cliente en el momento en que el Cliente haya presentado el aviso correspondiente, o bien, dentro de las 24 horas posteriores a que hayan presentado el aviso.

El Cliente no es responsable de los cargos a los Saldo de las Cuentas que se efectúen con motivo de utilización de la Tarjeta a partir de la presentación del aviso por robo, pérdida o extravío.

RAPPIPAY se reserva el derecho de exigir el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por el Cliente.

RAPPIPAY abonará a más tardar el segundo Día Hábil Bancario contados a partir del día en que se haya presentado el aviso correspondiente por robo, pérdida o extravío, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre que los cargos no sean reconocidos por el Cliente y que correspondan a operaciones que se hayan realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso; siguiendo el procedimiento de reclamaciones mencionado en la cláusula VIGÉSIMA NOVENA del presente Contrato.

Dicho abono podrá ser revertido por parte de RAPPIPAY de la Cuenta del Cliente, en caso de que le sea comprobado al Cliente que en la Operación que ocasiono el cargo no reconocido, se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos elementos independientes de autenticación de operaciones autorizados por dicho Cliente, o bien, se haya utilizado uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación.

RAPPIPAY dentro de un plazo de 45 Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que recibió el aviso de robo, pérdida o extravío, enviará al Cliente un dictamen dentro del cual contendrá i) evidencia del procedimiento llevado a cabo; ii) hora en la que se realizó la Operación; y iii) nombre del receptor de pagos donde se originó la Operación.

#### **TRIGÉSIMA SEXTA. Recursos no Garantizados.**

Queda claramente establecido que los recursos de los Clientes en las operaciones realizadas con RAPPIPAY no se encuentran garantizados por ninguna autoridad.

Los fondos de pago electrónico no generan intereses ni rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos, por lo que RAPPIPAY no podrá pagar a sus Clientes cantidad alguna por dichos conceptos.

#### **TRIGÉSIMA SÉPTIMA. No Responsabilidad del Gobierno Federal.**

El Gobierno Federal y las Entidades de las Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Clientes que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Instituciones de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contrarias por las Instituciones de Tecnología Financiera o por algún Cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

#### **TRIGÉSIMA OCTAVA. Política de Privacidad y Protección de Datos.**

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, RAPPIPAY se compromete a adoptar las medidas necesarias que estén a su alcance para asegurar la privacidad de los Datos Personales recabados de forma que se garantice su seguridad, se evite su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado.

El tratamiento de Datos Personales se limitará al cumplimiento de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, la cual se encuentra disponible en la Página Web.

#### **TRIGÉSIMA NOVENA. Acuerdo Íntegro.**

El presente Contrato de Adhesión en conjunto con los anexos al mismo y la Solicitud, constituyen el acuerdo íntegro de las partes con respecto a los asuntos previstos en los mismos y deja sin efecto cualquier Contrato escrito o verbal celebrado por las partes con anterioridad, incluyendo, de manera enunciativa pero no limitativa, cualquier carta de intención o acuerdo en principio.

Se entregará un ejemplar electrónico del presente Contrato junto con sus anexos al Cliente, a través del correo electrónico que hubiere proporcionado en la Solicitud.

De igual forma, el Cliente podrá consultar el presente Contrato junto con sus anexos que forman parte integrante del mismo, en el RECA, así como en la Plataforma de RAPPIPAY.

#### **CUADRIGÉSIMA. Vigencia del Contrato de Adhesión.**

El presente Contrato surtirá efectos a partir del momento de la aceptación del Cliente. El presente acuerdo, permanecerá vigente hasta que el Cliente cancele su Cuenta RAPPIPAY.

Los Términos y Condiciones de Uso de Plataforma RAPPIPAY se deberán aceptar por parte del Cliente posterior a la aceptación del presente documento, mismos que entrarán en vigor al mismo tiempo y en caso de cancelación de la Cuenta por parte del Cliente, los Términos y Condiciones de Uso de Plataforma RAPPIPAY cesarán.

### **CUADRIGÉSIMA PRIMERA. Propiedad Intelectual.**

Tanto la Página Web como el Aplicativo son propiedad exclusiva de RAPPIPAY. Su respectiva utilización en todo momento se registrará y estará sujeta a las leyes relativas a los Derechos de Autor y el uso de la Propiedad Intelectual, salvo que expresamente se especifique otra cosa.

RAPPIPAY no confiere al Cliente ningún derecho de alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre la Página Web o el Aplicativo, reservándose todos estos derechos. La cesión de los citados derechos precisará el previo consentimiento por escrito por parte del titular de los mismos, de manera que el Cliente no podrá poner a disposición de terceras personas dichos contenidos.

La propiedad intelectual se extiende, además del contenido incluido en el Aplicativo a sus gráficos, logotipos, diseños, imágenes y códigos fuente utilizados para su programación, por lo que nada de lo contenido en el Aplicativo debe entenderse como la concesión de una licencia que vaya más allá de lo convenido en la Cláusula TRIGÉSIMA SÉPTIMA para usar cualquiera de las marcas registradas, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o de derecho de autor.

Por lo que el Cliente será responsable de las violaciones de las leyes pertinentes y de las infracciones de derechos de terceros causados por cualquier contenido que proporcione o transmita.

### **CUADRIGÉSIMA SEGUNDA. Licencia.**

El Cliente al aceptar el presente Contrato de Adhesión recibe una licencia limitada, no exclusiva y no transferible para descargar e instalar una copia del Aplicativo en un único dispositivo móvil (*Smartphone*) que posea y controle para uso personal.

El Cliente no podrá otorgar bajo licencia, otorgar sublicencias, vender, revender, transferir, ceder o explotar comercialmente la Red de Fondos de Pago Electrónico RAPPIPAY, los servicios que presta o su Aplicativo.

Tampoco podrá enviar *spam* o mensajes duplicados o no solicitados que violen la legislación aplicable.

### **CUADRIGÉSIMA TERCERA. Reglas de Interpretación.**

Las Partes están de acuerdo en que el presente Contrato, salvo que el contexto requiera lo contrario, se interpretará de conformidad con las siguientes reglas, por ser acordes éstas al motivo determinante de su voluntad:

- a) Los encabezados de los apartados, capítulos y cláusulas de este Contrato se establecen para efectos meramente de referencia, por lo que no limitan en forma alguna su contenido y alcance, debiéndose estar en todo caso a lo pactado por las Partes en el contenido de que se trate.
- b) Las definiciones y declaraciones manifestadas en el presente Contrato tendrán la misma fuerza contractual y obligarán a las Partes en idénticos términos que los acuerdos contenidos en sus cláusulas.
- c) Las referencias que se hacen al presente Contrato, incluye sus Anexos,



modificaciones y cualquier otro documento de la operación.

- d) La palabra “incluye” o “incluyendo”, se entenderá como “incluyendo, sin limitar”.
- e) El singular incluye el plural y viceversa.
- f) El masculino incluye el femenino y viceversa.
- g) El presente Contrato y sus Anexos se deberán interpretar conforme el Principio de Autonomía de la Voluntad de las Partes, propio del Derecho Civil, buscando siempre, en lo conducente, la prevalencia del referido Principio.

**CUADRIGÉSIMA CUARTA. Jurisdicción y Ley Aplicable.**

El presente Contrato se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes aplicables en la Ciudad de México y para cualquier controversia relacionada con el Contrato, las Partes se someten a la jurisdicción única y exclusiva de los tribunales competentes de la Ciudad de México por lo que expresamente renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiere corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

**CUADRAGÉSIMA QUINTA. Terminación.**

podrá solicitar por escrito mediante correo electrónico la terminación del presente Contrato en cualquier momento.

Una vez que RAPPIPAY reciba la solicitud la terminación del Contrato, RAPPIPAY le enviará por medio de un correo electrónico el número de referencia de la solicitud, la fecha y hora en que recibió la solicitud de terminación, así como toda la información relativa a los saldos de la Cuenta del Cliente.

En caso de que el Cliente sea tenedor de una Tarjeta, ésta será cancelada automáticamente, así como la vinculación de la Tarjeta de Crédito y/o Débito que el Cliente haya vinculado a su Cuenta. De igual manera, la Cuenta del Cliente será cancelada.

El Cliente manifiesta bajo protesta de decir verdad que, una vez solicitado la terminación del Contrato, su Tarjeta, que en su caso tenga, es destruida.

E caso de que el Cliente cuente con saldo a favor, RAPPIPAY pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo a favor que tenga en su Cuenta mediante la transferencia de fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el Cliente haya especificado para esos efectos.

RAPPIPAY podrá dar por terminado el presente Contrato en caso que se actualize alguno de los siguientes supuestos:

- a) Ante el incumplimiento del presente Contrato por parte del Cliente, o
- b) Cuando lo estime necesario por motivo de sus propios intereses.

En caso que cualquiera de los incisos anteriores se actualice, RAPPIPAY le comunicará al Cliente sobre la terminación del presente Contrato a través de un correo electrónico, quedando el Cliente obligado a, en su caso, pagar las deudas que tenga para con RAPPIPAY y dar por terminado el presente Contrato.

Habiendo sido leído por las partes el presente acuerdo y sabedoras de su alcance legal, el Cliente manifiesta la aceptación del present<sup>25</sup>Contrato, al proporcionar su Firma Autógrafa Digitalizada y, posteriormente, ejecutar la acción “Acepto Contrato de Adhesión y

Términos y Condiciones” dentro del Aplicativo.

# ANEXO 1

## CARÁTULA DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

<b>(1) NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO: Cuenta RappiPay</b> <b>TIPO DE OPERACIÓN: Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos (8vo transitorio)</b>		
<b>MEDIOS DE ABONO (2)</b>	<b>COMISIONES RELEVANTES (3)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectivo</li> <li>- Transferencia Electrónica CLABE</li> <li>- Fondeo con Tarjetas Bancarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura: N/A</li> <li>- Administración: N/A</li> <li>- Reclamación impropcedente: \$250</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transferencia electrónica: \$4.5</li> <li>- Reposición de tarjeta por robo o extravío: \$99</li> <li>- Cobro por fondeo con Tarjeta Bancaria: 3%</li> </ul>
<b>MEDIOS DE DISPOSICION (4)</b>	<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS (5)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo</li> <li>• Tarjeta</li> <li>• Transferencias Electrónicas SPEI</li> <li>• Transferencias Electrónicas internas</li> <li>• Pago con QR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cajeros automáticos</li> <li>• Comercios afiliados</li> </ul>	
<b>ADVERTENCIAS (6)</b>		
<b>SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES (7)</b>		
Seguro: _____ (opcional u obligatorio) Servicio Adicional: _____	Asegurado ra: Prestado por:	Cláusu la: Cláusu la:

<b>ESTADO DE CUENTA (8)</b>  Periodicidad: Se puede emitir con la periodicidad solicitada por el cliente en cualquier momento. Disponible: Plataforma Rappipay
<b>Aclaraciones y reclamaciones: (9)</b>  Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Correo electrónico: <a href="mailto:hola-mx@rappipay.com">hola-mx@rappipay.com</a> Página de Internet: <a href="http://www.rappipay.mx/ayuda">www.rappipay.mx/ayuda</a> Plataforma: <a href="http://gbrappi://com.grability.rappi?goto=rappi_pay&amp;section=support">gbrappi://com.grability.rappi?goto=rappi_pay&amp;section=support</a>

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA RAPPIPAY**

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma de RappiPay (en adelante, sin distinción alguna, los (“Términos y Condiciones”), regulan el acceso, la navegación y uso de la Plataforma virtual RappiPay, compuesta por una aplicación para dispositivos móviles (en adelante la “App”). El acceso y uso de la misma, es responsabilidad exclusiva de la persona que acceda y/o utilice la App y/o la página web y los servicios asociados (en adelante, el “Cliente”).

El acceso y navegación en la Plataforma o App supone aceptar y conocer los presentes Términos y Condiciones. Si usted no acepta los Términos y Condiciones, no podrá acceder ni usar los Servicios que presta RappiPay.

RappiPay se reserva el derecho de modificar o actualizar, en su totalidad o en parte, los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento cuando lo considere oportuno.

### **DEFINICIONES**

**Contrato de Adhesión:** Documento elaborado unilateralmente por RappiPay, que el Cliente debe aceptar y firmar, en el que se establece en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones que lleve a cabo el Cliente y se regulan los servicios que presta RappiPay.

**KYC:** “*Know Your Customer*” proceso por medio del cual RappiPay verifica la identidad del Cliente.

**Plataforma:** La página web y Aplicación/App de RappiPay.

### **INTRODUCCIÓN**

Bienvenido a la Plataforma RappiPay. RappiPay México, S.A.P.I. de C.V., cuya autorización para operar como una Institución de Tecnología Financiera se encuentra en trámite. Además de los presentes Términos y Condiciones, el uso de la Plataforma está sujeta a:

- a. El Contrato de Adhesión celebrado entre el Cliente y RappiPay; y
- b. El Aviso de Privacidad.

En su conjunto, éstos rigen la relación contractual con respecto al acceso y uso de la Plataforma.

## **DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA**

La Plataforma RappiPay es una plataforma virtual que permite acceder al uso de todos los servicios que RappiPay presta, mediante la creación de una Cuenta por parte del Cliente, puesta por RappiPay, S.A.P.I. de C.V.

La Plataforma sirve como medio de comunicación entre el Cliente y RappiPay.

Para el uso de la Plataforma RappiPay, el Cliente declara bajo protesta de decir verdad que es mayor de edad en términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en pleno ejercicio de derechos y con plenas facultades para obligarse en los términos de la misma.

Para poder acceder y/o utilizar la Plataforma y abrir una Cuenta en la Plataforma y poder hacer uso de la App, el Cliente deberá leer, revisar, entender y aceptar los presentes Términos y Condiciones dando clic al botón titulado “Acepto Contrato de Adhesión y Términos y Condiciones”.

El Cliente podrá imprimir cualquier información contenida o publicada en la Plataforma, única y exclusivamente para uso personal, mas no comercial. Para cualquier uso distinto al personal, le está expresamente prohibido al Cliente.

El Cliente para poder hacer uso de la Plataforma de RappiPay se encuentra sujeto a la celebración y aceptación del Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones, así como pasar satisfactoriamente el proceso de registro de datos personales y KYC llevado a cabo por RappiPay, conforme a los parámetros de este último.

La página web, la App, así como todo su contenido de RappiPay son propiedad exclusiva de RappiPay, y se encuentran protegidos por las leyes en la materia de Propiedad intelectual y Derechos de Autor.

RappiPay se reserva de manera exclusiva el derecho de alterar, explotar, reproducir, distribuir o de comunicación pública sobre la página web y/o la App. La cesión de los citados derechos única y exclusivamente podrá realizarse con el consentimiento previo y por escrito por parte de RappiPay, de tal manera que el Cliente tiene prohibido poner a disposición de terceros dichos contenidos.

En caso de que se presenten fallas técnicas o de cualquier otra naturaleza en la Plataforma,

RappiPay notificará al Cliente sobre dicha falla, señalando las opciones de continuidad del servicio ya sea a través de un correo electrónico, un mensaje SMS al teléfono celular y/o vía mensaje por medio de WhatsApp al teléfono celular del Cliente.

## **USOS Y RESTRICCIONES DE LA PLATAFORMA**

El Cliente hará uso de la Plataforma para contratar con RappiPay los servicios que RappiPay pone a su disposición, sujetos a las condiciones que establezca para ello RappiPay.

RappiPay únicamente llevará a cabo las ordenes de transferencia y pago que el Cliente le solicite, a través de la Plataforma.

El uso de la Plataforma de RappiPay es gratuito, por lo que no se le cobrará a ninguna persona el acceso y uso de esta. Sin perjuicio de lo anterior, RappiPay se reserva el derecho de cambiar de gratuito a oneroso el uso de la Plataforma con aviso previo al Cliente, en su caso.

Los servicios ofrecidos por RappiPay dentro de la Plataforma tendrán un costo o comisión distinto al de uso de la Plataforma, mismo que será acordado entre el Cliente y RappiPay por medio del Contrato de Adhesión celebrado entre ellos.

La Plataforma podrá ser utilizada y podrá accederse a la misma a través de los sistemas operativos IOS y Android, en dispositivos móviles o en equipos de cómputo.

Para poder acceder y hacer uso de la App de RappiPay, el Cliente podrá descargar la App en su dispositivo móvil a través de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (Apple Store) y Google (Google Play).

El Cliente es responsable del uso que haga de la Plataforma de RappiPay, liberando a RappiPay de cualquier responsabilidad por algún uso indebido o erróneo de la Plataforma por parte del Cliente.

El Cliente únicamente podrá contar con una sola Cuenta RappiPay bajo su nombre en la Plataforma de RappiPay.

En caso de que RappiPay suspenda o cancele la Cuenta RappiPay del Cliente por ser identificado como Cliente que realiza actividades fraudulentas, éste no podrá acceder y hacer uso de la Plataforma de RappiPay.

## **CLAVES DE ACCESO**

El Cliente es responsable de resguardar las claves de acceso y contraseñas de acceso que se pudieran generar para acceder y poder hacer uso de la Plataforma.

RappiPay no es responsable del uso indebido o erróneo que haga el Cliente de sus claves de acceso.

El Cliente ejercerá el control de sus claves de acceso mediante el código de verificación que le será proporcionado vía WhatsApp por parte de RappiPay para que ingrese dicho código para la activación y confirmación del número celular y acceso a su Cuenta RappiPay y, por lo tanto, será el único responsable de mantener el control exclusivo del referido código. El Cliente no comunicará ni revelará su código de verificación ni clave de acceso a persona alguna.

En caso de pérdida u olvido de la clave de acceso, el Cliente podrá pedir otra al ingresar su número telefónico para recibir un nuevo código.

## **CONTRASEÑA PARA LAS OPERACIONES**

El Cliente deberá crear una contraseña para poder realizar operaciones desde su Cuenta RappiPay a través de la Plataforma, la cual estará conformada por 6 dígitos.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente resguardar su contraseña y no compartirla con un tercero. En caso de compartir su contraseña a un tercero, el uso que haga dicho tercero de su Cuenta RappiPay corre bajo la responsabilidad del Cliente.

RappiPay no es responsable del uso indebido o erróneo que haga el Cliente de su contraseña.

El Cliente podrá modificar su contraseña para poder realizar operaciones en su Cuenta RappiPay en cualquier momento. En caso de solicitar una modificación de la contraseña, RappiPay notificará al Cliente que solicitó dicha modificación el cambio o intento de cambio de la contraseña.

En caso de robo, extravío u olvido de la contraseña, el Cliente deberá hacer clic en la opción “Olvidé mi Contraseña” en la Plataforma, se le enviará un código de seguridad a su correo electrónico. La Plataforma solicitará que ingrese dicho código de seguridad para poder realizar un cambio de contraseña.

## **CARGOS NO RECONOCIDOS**

El Cliente podrá enviar aviso de reclamación a RAPPiPAY en caso de no reconocer un movimiento o cargo en su Cuenta.

El plazo para enviar dicho aviso por parte del Cliente a RAPPIPAY es de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

RAPPIPAY abonará a más tardar el segundo Día Hábil Bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido. Dicho abono no será procedente cuando le sea comprobado al Cliente que en la Operación que ocasiono el cargo no reconocido, se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos elementos independientes de autenticación de operaciones autorizados por dicho Cliente, o bien, se haya utilizado uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación.

Posterior a la presentación de la reclamación por parte del Cliente y la verificación de la procedencia del abono, se realiza un proceso de investigación del cargo no reconocido. En caso de resultar procedente el cargo no reconocido y que no haya sido previamente abonado al Saldo del Cliente, se le abonará dicho monto. En caso de resultar improcedente el cargo no reconocido, RAPPIPAY no tendrá obligación de restituir dicho monto al Cliente, y en caso de que el monto hubiera sido previamente abonado al Cliente, se le realizará de nueva cuenta un cargo por dicho monto.

RAPPIPAY dentro de un plazo de 45 Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que recibió el aviso de robo, pérdida o extravío, enviará al Cliente un dictamen dentro del cual contendrá i) evidencia del procedimiento llevado a cabo; ii) hora en la que se realizó la Operación; y iii) nombre del receptor de pagos donde se originó la Operación.

## **ROBO, PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LA TARJETA**

En caso de pérdida, robo o extravío de la Tarjeta, el Cliente deberá acceder al Aplicativo RAPPIPAY y seleccionar la opción “*Freeze*”, autorizando a RAPPIPAY a congelar la Tarjeta. Posteriormente, el Cliente deberá reportarlo de manera inmediata a la Unidad Especializada de RAPPIPAY, a través de uno de los medios disponibles para ello, como lo son correo electrónico, chat de soporte automatizado o vía telefónica, para la cancelación de la referida Tarjeta.

RAPPIPAY ante la recepción del aviso correspondiente por parte del Cliente, proporcionará al Cliente un número de referencia del propio aviso, la fecha y hora en que fue recibido por RAPPIPAY. Respecto del aviso, RAPPIPAY entregará la información referida al Cliente en el momento en que el Cliente haya presentado el aviso correspondiente, o bien, dentro de las 24 horas posteriores a que hayan presentado el aviso.

RAPPIPAY no es responsable de los cargos a los Saldos de las Cuentas que se efectúen con motivo de utilización de la Tarjeta a partir de la presentación del aviso por robo,



pérdida o extravío y se reserva el derecho de exigir el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por el Cliente.

RAPPIPAY abonará, en caso de que sea procedente, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario contado a partir del día en que se haya presentado el aviso correspondiente por robo, pérdida o extravío, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre que los cargos no sean reconocidos por el Cliente y que correspondan a operaciones que se hayan realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso; siguiendo el procedimiento de reclamaciones mencionado en la cláusula VIGÉSIMA NOVENA. del presente Contrato.

RAPPIPAY dentro de un plazo de 45 Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que recibió el aviso de robo, pérdida o extravío, enviará al Cliente un dictamen dentro del cual contendrá i) evidencia del procedimiento llevado a cabo; ii) hora en la que se realizó la Operación; y iii) nombre del receptor de pagos donde se originó la Operación.

## **CANCELACIÓN DE LA CUENTA**

El Cliente cuenta con el derecho de poder cancelar su Cuenta en cualquier momento. Para cerrar su Cuenta RAPPIPAY, el Cliente podrá realizar dicha acción iniciando sesión en su Cuenta, desde su dispositivo móvil, haciendo clic en la pestaña “Configuración”, haciendo clic en el enlace “Cancelar Cuenta” y seguir las instrucciones; sin embargo, el Cliente en caso de tener Saldo a favor en su Cuenta, deberá retirar dicho Saldo antes de cerrar su Cuenta.

De igual manera, el Cliente cuenta con el derecho de redimir el saldo de su Cuenta a la cantidad equivalente de dinero que corresponda.

Una vez que RAPPIPAY reciba la solicitud de cancelación de la Cuenta, le enviará por medio de un correo electrónico al Cliente el número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que recibió la solicitud de cancelación de la Cuenta.

RAPPIPAY pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en su Cuenta, a más tardar al cierre de Día Hábil Bancario de la presentación de la solicitud de cancelación, mediante transferencia de fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el Cliente especifique para dichos efectos.

## **DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA**

El horario dentro del cual el Cliente podrá realizar el servicio de *Cash In* o Depósito y/o el servicio de *Cash Out* o Retiro, será el siguiente:

**a. CASH IN ODÉPOSITO**

Las transferencias de recursos desde cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros por Entidades Financieras, con el uso de CLABE y por medio de un SPEI, al Saldo de la Cuenta RappiPay del Cliente, podrá realizarse en cualquier momento, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En caso de realizar transferencias durante días inhábiles serán completadas hasta el día hábil posterior inmediato.

La operación de transferencia de fondos de pago electrónico desde la Cuenta de otro Cliente estará disponible a través de la Plataforma las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Las transferencias de recursos con cargo a Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito de Entidades Financieras, validadas por RappiPay, al Saldo de la Cuenta RappiPay del Cliente se podrán llevar a cabo durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El abono por medio de efectivo al Saldo de la Cuenta RappiPay del Cliente podrá realizarlo sujeto a los horarios de atención y servicios de los aliados comerciales que presten su servicio para tal efecto.

El Cliente podrá depositar a su Cuenta un monto que no exceda el equivalente en moneda nacional a 10,000 UDI'S mensuales.

**b. CASH OUT O RETIRO**

La transferencia de Saldo de la Cuenta RappiPay del Cliente a cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros en Entidades Financieras que el Cliente especifique al efecto, podrá llevarse a cabo durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En caso de realizar dicha transacción en días inhábiles, la transacción será completada hasta el día hábil posterior inmediato.

La operación de transferir fondos de pago electrónico a la Cuenta de otro Cliente podrá el Cliente realizarla en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para los pagos de cualquier naturaleza a través de la App de RappiPay, el Cliente podrá hacerlo dentro del as 24 horas del día, los 7 días de la semana.

En caso de que el Cliente quiera realizar pagos por medio de su Tarjeta, lo podrá hacer en cualquier momento.

Para disponer de fondos en efectivo a través de su Tarjeta por medio de una red de disposición de fondos, dicha disponibilidad de fondos estará sujeta a los horarios de atención y servicio de los aliados comerciales que presten sus servicios para tal efecto.

El Cliente podrá retirar efectivo de su Tarjeta un monto equivalente en moneda nacional de hasta 1,500 UDI'S diarias.

### **c. PAGO DE SERVICIOS**

El Cliente podrá realizar el pago de los servicios que se enlisten en la Plataforma accediendo a la misma, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### **ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

El Cliente manifiesta de manera expresa que actúa de manera propia y que cuenta con la capacidad legal para usar la Plataforma de RappiPay. Asimismo, manifiesta haber suministrado información verás, real y fidedigna. Por lo anterior, declara de forma expresa e inequívoca, que ha leído y acepta la totalidad de los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma de RappiPay, comprometiéndose al cumplimiento de las acciones y omisiones aquí expresadas.

Habiendo leído los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma de RappiPay, el Cliente manifiesta la aceptación del presente, al ejecutar la acción “Acepto Contrato de Adhesión y Términos y Condiciones” dentro de la Aplicación.