

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN PLUXEE

Estimados Clientes y Usuarios, PLUXEE MEXICO, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo PLUXEE MÉXICO); y PLUXEE MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (en lo sucesivo PLUXEE FINTECH) ambas empresas referidas en lo sucesivo como LAS ENTIDADES PLUXEE, cuyo domicilio se encuentra en Vlad. Miguel de Cervantes Saavedra 251, Col. Granada, C.P. 11520, Ciudad de México, ponen a su disposición los presentes Términos y Condiciones, mismos que rigen el uso de la APLICACIÓN MÓVIL "PLUXEE" disponible en las tiendas oficiales de aplicaciones de iOS (Aplicación Móvil Store) y Android (Google Play Store). Estos términos y condiciones se ponen a disposición para ser aplicables en los Estados Unidos Mexicanos y bajo una licencia de uso otorgada por PLUXEE INTERNATIONAL SAS en favor de LAS ENTIDADES PLUXEE, para el uso y la explotación de la APLICACIÓN MÓVIL, con el objetivo de ofrecer a los Usuarios de PLUXEE los servicios que más adelante se describen.

Estos Términos y Condiciones estarán disponibles en la APLICACIÓN MÓVIL y permanecerán vigentes mientras el Usuario continúe haciendo uso de la APLICACIÓN MÓVIL y mientras éstos conserven la calidad de Usuarios de la Aplicación o Clientes Tarjetahabientes, según dichos términos se definen más adelante.

Estos Términos y Condiciones y los Avisos de Privacidad de las ENTIDADES PLUXEE contienen las condiciones que rigen el uso de la APLICACIÓN MÓVIL y constituyen un acuerdo vinculante entre las ENTIDADES PLUXEE y usted. Por lo anterior, lo alentamos a leer detenidamente los presentes Términos y Condiciones, y en caso de duda, podrá contactarnos a través de los medios proporcionados en el Término 24 "Contacto". Asimismo, le invitamos a leer los Avisos de Privacidad de las Entidades Pluxee, disponibles en <https://www.pluxeeforfintech.mx/aviso-de-privacidad/> para PLUXEE FINTECH y <https://www.pluxee.mx/privacidad/> para PLUXEE MÉXICO.

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

DEFINICIONES GENERALES.

- **"APLICACIÓN MÓVIL"**: A esta aplicación "Pluxee" puesta a disposición de los Usuarios de la Aplicación y Clientes Tarjetahabientes de las Entidades PLUXEE.
- **"CONTRATO PRINCIPAL"**:
 - Para PLUXEE MÉXICO se refiere (i) al contrato de prestación de servicios celebrado entre PLUXEE MÉXICO y el CLIENTE

ADMINISTRADOR con el fin de proporcionar una o más Tarjetas, en su modalidad de monederos electrónicos, y su servicio relacionado, en beneficio de los usuarios designados por éste y/o (ii) un contrato de crédito celebrado entre PLUXEE MÉXICO y el CLIENTE ADMINISTRADOR con las Tarjetas Regalo como medio de disposición.

- Para PLUXEE FINTECH se refiere al Contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico celebrado por personas morales y/o personas físicas con actividad empresarial, cuyo objeto es la emisión de Tarjetas en beneficio de Clientes Tarjetahabientes.
- **"CONTRATO ACCESORIO DE ADHESIÓN"**: Esta definición únicamente aplica para PLUXEE FINTECH, y se refiere al Contrato que firma el Cliente Tarjetahabiente con PLUXEE FINTECH, con el objeto de abrir una cuenta a nombre del Cliente Tarjetahabiente y realizarle abonos, estos últimos estando sujetos a las transferencias del Cliente Administrador.
- **"CLIENTE ADMINISTRADOR"**:
 - Para PLUXEE MÉXICO se refiere a la persona celebra (i) el Contrato de prestación de servicios con el fin de proporcionar una o más Tarjetas, en su modalidad de monedero electrónico, en beneficio de usuarios por él designado y, (ii) en el caso, de la Tarjeta Regalo un Contrato de Crédito con las Tarjetas Regalo como medio de disposición.
 - Para PLUXEE FINTECH se refiere a la Persona Moral o Física con actividad empresarial que celebra el CONTRATO PRINCIPAL.
- **"CLIENTE TARJETAHABIENTE"**: Solo para PLUXEE FINTECH se refiere a Persona Física celebra un Contrato accesorio de adhesión para la emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico.
- **"USUARIO DE LA APLICACIÓN"**:
 - Para PLUXEE MEXICO será la persona física designada por el Cliente Administrador en términos del CONTRATO PRINCIPAL.
 - Para PLUXEE FINTECH será el Cliente Tarjetahabiente designado por el Cliente Administrador en términos del CONTRATO PRINCIPAL.
- **"EVENTO"**: robo, extravió o uso no autorizado de la Tarjeta.
- **"SALDO"**: monto depositado periódicamente al Usuario, según las instrucciones del Cliente Administrador, conforme al Contrato Principal.
- **"SALDO ACTUAL"**: saldo disponible en su Tarjeta para la adquisición de bienes y/o servicios en los Establecimientos Autorizados. La cantidad reflejada, incluirá las cantidades deducidas para las transacciones pendientes de cobro.
- **"SERVICIOS ADICIONALES"**: servicios ofrecidos por PLUXEE MÉXICO únicamente a sus USUARIOS DE LA APLICACIÓN, excluye a los USUARIOS DE LA APLICACIÓN de PLUXEE FINTECH.

- **"SITIO WEB/ PAGINA WEB"**: Respectivamente el sitio de internet tanto de PLUXEE MÉXICO (<http://www.pluxee.mx>), como de PLUXEE FINTECH (<https://www.pluxeeforfintech.mx/>).
- **"SOCIOS ANUNCIANTES"**: empresas que han celebrado un contrato con una o las ENTIDADES PLUXEE con el fin de que ésta ponga a disposición de los USUARIOS DE LA APLICACIÓN anuncios sobre sus productos o servicios.
- **"LAS ENTIDADES PLUXEE"**: PLUXEE MEXICO, S.A. DE C.V. y PLUXEE MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.
- **"PLUXEE MÉXICO"**: PLUXEE MEXICO, S.A. DE C.V.
- **"PLUXEE FINTECH"**: PLUXEE MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.
- **"TRANSACCION(ES)"**: la adquisición de bienes o servicios que lleve a cabo el USUARIO DE LA APLICACIÓN mediante el uso de la Tarjeta.
- **"VALIDEZ"**: periodo de vigencia de su Tarjeta.
- **"AVISO DE PRIVACIDAD"**: Documento a disposición del Cliente Tarjetahabiente y el USUARIO DE LA APLICACIÓN, por PLUXEE, a través de nuestra página web cuyo contenido tiene por objeto informarle los propósitos del tratamiento de sus datos personales.
- **"DATOS PERSONALES"**: Cualquier información concerniente a una persona identificada o identificable, derivado de la relación contractual entre PLUXEE y el Cliente Tarjetahabiente o el Cliente Administrador. Para dichos efectos, se considera que una persona física es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.
- **"DATOS BIOMÉTRICOS"**: Propiedades físicas, fisiológicas, de comportamiento o rasgos de la personalidad, atribuibles a una sola persona y que son medibles.
- **"TARJETA(S)"**:
 - Para PLUXEE MÉXICO: las tarjetas emitidas para su uso en territorio nacional de conformidad con el contrato celebrado con el CLIENTE ADMINISTRADOR en beneficio del USUARIO DE LA APLICACIÓN, a saber:

TARJETAS PLUXEE MÉXICO

- **MONEDERO ELECTRONICO DE DESPENSA "TIENDA"**: Son los monederos electrónicos regulados por el SAT que PLUXEE MÉXICO emite con el objeto de que los USUARIOS DE LA APLICACIÓN puedan tener acceso a través de ellos a las dispersiones de fondos para el canje por artículos de despensa en los Establecimientos Afiliados.
- **TARJETA "RESTAURANTE"**: Son las tarjetas reguladas por el SAT como monederos electrónicos que PLUXEE MÉXICO emite con el objeto de que los USUARIOS DE LA APLICACIÓN puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el consumo de alimentos preparados en los Establecimientos Afiliados.

- MONEDERO ELECTRÓNICO "CONTROL FLOTA": Son las tarjetas que PLUXEE MÉXICO, en su modalidad de monederos electrónicos regulados por el SAT, emite con el objeto de que los USUARIOS DE LA APLICACIÓN puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el canje por Combustibles en las Terminales Punto de Venta de los Establecimientos Afiliados que cuentan con el aplicativo CONTROL FLOTA.
- MONEDERO ELECTRONICO "MOVILIDAD": Son las tarjetas que PLUXEE MÉXICO emite, en su modalidad de monederos electrónicos regulados por el SAT, con el objeto de que los USUARIOS DE LA APLICACIÓN puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el canje por Combustible en los Establecimientos Afiliados.
- TARJETA "REGALO": Se refieren al medio de disposición emitido por PLUXEE MÉXICO con motivo de un contrato de crédito celebrado entre ésta y el CLIENTE ADMINISTRADOR. En dicha tarjeta el CLIENTE ADMINISTRADOR asigna un monto, disponiendo así del crédito otorgado, para la libre adquisición de bienes o servicios por parte del Usuario de la Aplicación designado por el propio CLIENTE ADMINISTRADOR. Al ser un crédito de libre disposición por parte del CLIENTE ADMINISTRADOR éste podrá establecer limitaciones de uso en relación con los comercios admisibles, tiempo de disponibilidad para el usuario, cobertura, tipo de bienes, etc. Los recursos señalados en las Tarjetas Regalo solo podrán disponerse mediante la Tarjeta al momento del pago de los bienes o servicios de que se trate, y, por tanto, no podrán transferirse a institución alguna.
- Para PLUXEE FINTECH: al medio de disposición de los Fondos de Pago Electrónico del Cliente Tarjetahabiente.

TARJETAS PLUXEE FINTECH

- "CORPORATIVA": Son las tarjetas que PLUXEE FINTECH emite con el objeto de que los CLIENTES TARJETAHABIENTES, realicen operaciones de consumo o retiro, al amparo de un Contrato de Fondos de Pago Electrónico.
- "FLEXIBLE ONE": Medios de disposición de las Cuentas de FPE comercializadas por PLUXEE FINTECH, que permiten a los USUARIOS DE LA APLICACIÓN determinados previamente por el CLIENTE ADMINISTRADOR, realizar operaciones de consumo derivado de una sola dispersión realizadas por el CLIENTE ADMINISTRADOR. La relación jurídica entre CLIENTE ADMINISTRADOR y PLUXEE FINTECH quedará determinada en términos del Contrato de Fondos de Pago Electrónico correspondiente.
- "FLEXIBLE BONUS": Medios de disposición de las Cuentas de FPE comercializadas por PLUXEE FINTECH bajo la

denominación comercial FLEXIBLE BONUS, que permiten a los USUARIOS DE LA APLICACIÓN determinados previamente por el CLIENTE ADMINISTRADOR, realizar operaciones de consumo derivado de una o más dispersiones realizadas por el CLIENTE ADMINISTRADOR. La relación jurídica entre CLIENTE ADMINISTRADOR y PLUXEE FINTECH quedará determinada en términos del Contrato de Fondos de Pago Electrónico correspondiente

- **"OTP"**: Código único utilizado como segundo factor de autenticación utilizado para algunos procesos dentro de la Aplicación Móvil.

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

1. OBJETO

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

1.1. PLUXEE MÉXICO

Los servicios desglosados en esta sección están disponibles exclusivamente para USUARIO DE LA APLICACIÓN de PLUXEE MÉXICO, en relación con los productos señalados:

Todos los productos de Pluxee México

- Revisar todos sus movimientos recientes (compras, dispersiones, devoluciones) con detalles como fecha, monto y comercio.
- Consultar el estado de cuenta.
- Descargar o consultar el estado de cuenta mensual para un seguimiento más detallado de las transacciones del USUARIO DE LA APLICACIÓN.
- Aclaración de movimiento: El USUARIO DE LA APLICACIÓN podrá solicitar una aclaración directamente desde la APLICACIÓN MÓVIL si identifica un cargo erróneo o movimiento sospechoso.
- Ver promociones y beneficios.
- Acceso a Marketplace, sección de la plataforma a través de la cual el USUARIO DE LA APLICACIÓN podrá comprar directamente con los comercios disponibles (ajenos a LAS ENTIDADES PLUXEE), productos y servicios usando sus tarjetas en un entorno seguro y autorizado.
- Ver comercios cercanos a la ubicación del USUARIO DE LA APLICACIÓN, donde puede pagar con sus Tarjetas, usando geolocalización y filtros por categoría.

- Editar perfil de USUARIO DE LA APLICACIÓN: A través de esta función, únicamente el USUARIO DE LA APLICACIÓN podrá actualizar su información personal, datos de contacto y preferencias de notificación.
- Restablecer contraseña.
- Eliminar Tarjeta: Permite al USUARIO DE LA APLICACIÓN eliminar una tarjeta de la APLICACIÓN MÓVIL que ya no esté en uso o que haya sido reemplazada.
- Cancelar Tarjeta por robo o extravío.

Producto “Tienda” y “Restaurante”

- Consultar un CVV dinámico (temporal) para realizar compras en comercios electrónicos independientes de PLUXEE (Producto Tienda y Restaurante). El CVV dinámico funcionará de la siguiente manera:
 - Dentro de la vista de la tarjeta, el USUARIO DE LA APLICACIÓN selecciona “Ver CVV dinámico”.
 - Se genera un código de 3 dígitos con tiempo de validez limitado (5 minutos).
 - El CVV desaparece una vez que caduca o si el USUARIO DE LA APLICACIÓN sale de la APLICACIÓN MÓVIL.

1.2. PLUXEE FINTECH

Los servicios desglosados en esta sección están disponibles exclusivamente para los USUARIO DE LA APLICACIÓN de PLUXEE FINTECH, en relación con los productos señalados:

- Revisar todos sus movimientos recientes (compras, dispersiones, devoluciones) con detalles como fecha, monto y comercio.
- Consultar el estado de cuenta.
- Descargar o consultar el estado de cuenta mensual para un seguimiento más detallado de las transacciones del USUARIO DE LA APLICACIÓN.
- Aclaración de movimiento: El USUARIO DE LA APLICACIÓN podrá solicitar una aclaración directamente desde la APLICACIÓN MÓVIL si identifica un cargo erróneo o movimiento sospechoso.
- Ver promociones y beneficios.
- Ver comercios cercanos a la ubicación del USUARIO DE LA APLICACIÓN, donde puede pagar con sus Tarjetas, usando geolocalización y filtros por categoría.
- Editar perfil de USUARIO DE LA APLICACIÓN: A través de esta función, únicamente el USUARIO DE LA APLICACIÓN podrá actualizar su información personal, datos de contacto y preferencias de notificación.
- Restablecer contraseña.
- Eliminar Tarjeta: Permite al USUARIO DE LA APLICACIÓN eliminar una tarjeta de la Aplicación Móvil que ya no esté en uso o que haya sido reemplazada.
- Cancelar Tarjeta por robo o extravío.

Producto "Flexible Bonus" y "Corporativa"

- Recuperar NIP. Para este caso, el USUARIO DE LA APLICACIÓN ingresa a la sección de su Tarjeta en la APLICACIÓN MÓVIL, posteriormente selecciona la opción "Recuperar NIP" y recibe el NIP vía SMS. Después de colocar el NIP en el espacio solicitado en la APLICACIÓN MÓVIL, se requerirá utilizar contraseña o datos biométricos (en caso de que estén activados).
- Consultar un CVV dinámico (temporal) para realizar compras en comercios electrónicos independientes de PLUXEE MÉXICO (Producto Tienda y Restaurante). El CVV dinámico funcionará de la siguiente manera:
 - Dentro de la vista de la tarjeta, el USUARIO DE LA APLICACIÓN selecciona "Ver CVV dinámico".
 - Se genera un código de 3 dígitos con tiempo de validez limitado (5 minutos).
 - El CVV desaparece una vez que caduca o si el USUARIO DE LA APLICACIÓN sale de la APLICACIÓN MÓVIL.

2. DESCARGA DE LA APLICACIÓN MÓVIL

A efecto de poder hacer uso y tener acceso a la Aplicación Móvil, CLIENTE ADMINISTRADOR y el CLIENTE TARJETAHABIENTE deberán haber firmado previamente el Contrato correspondiente, para que posteriormente el USUARIO DE LA APLICACIÓN pueda descargar la Aplicación Móvil en la tienda de aplicaciones que corresponda según su dispositivo móvil. Una vez descargada, el USUARIO DE LA APLICACIÓN deberá introducir las claves, contraseñas y/o cualquier otro factor de autenticación que LAS ENTIDADES PLUXEE estimen pertinente, correspondiente al servicio objeto del contrato. Sobre los mecanismos de autenticación del USUARIO DE LA APLICACIÓN, para el caso de PLUXEE MÉXICO el uso de datos biométricos como medio de autenticación será opcional; sin embargo, para el caso de PLUXEE FINTECH será obligatorio. El USUARIO DE LA APLICACIÓN podrá descargar la Aplicación Móvil que ponemos a su disposición en las tiendas de aplicaciones para dispositivos Android y iOS siempre y cuando cuente con las versiones "Android 8.0" o "iOS 11.0" o posteriores.

3. USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL

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

uso inadecuado de sus credenciales de acceso y los efectos que estos tengan sobre los servicios contratados, recaerán únicamente sobre el USUARIO DE LA APLICACIÓN.

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

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

3.1. CREACIÓN DE CUENTA

Para la creación de una cuenta en la Aplicación Móvil, se solicitan al USUARIO DE LA APLICACIÓN los siguientes datos:

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

3.2. ACCESO Y ACTIVACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL – PLUXEE MÉXICO

Para poder ingresar y activar la Aplicación Móvil con los productos “Tienda”, “Movilidad”, “Restaurante” y “Regalo”; se requiere que:

- La tarjeta esté previamente activada.
- El número de tarjeta debe haber sido correctamente registrado en el sistema y activado para su uso.
- Exista al menos una dispersión activa. Es decir, la tarjeta debe haber recibido saldo de parte del empleador. No es posible acceder con una tarjeta sin saldo dispersado.

Importante: Si el USUARIO DE LA APLICACIÓN intenta registrarse sin haber recibido una dispersión, la Aplicación Móvil mostrará un mensaje indicando que aún no puede acceder.

3.3. ACCESO Y ACTIVACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL – PLUXEE FINTECH

Para poder ingresar y activar la Aplicación Móvil con los productos “Flexible One”, “Flexible Bonus” y “Corporativa”; se requiere que:

- La orden de compra haya sido recibida por el CLIENTE ADMINISTRADOR. Es decir, que el pedido de las Tarjetas esté procesado en el sistema.
- La Tarjeta debe estar asignada a un USUARIO DE LA APLICACIÓN, según corresponda.
- La Tarjeta esté ligada a un USUARIO DE LA APLICACIÓN identificado, con su información completa y validada, según corresponda.

3.4. PROCESO PARA AGREGAR UNA TARJETA EN LA APLICACIÓN MÓVIL – PLUXEE MÉXICO

Para agregar una Tarjeta de PLUXE MÉXICO a la Aplicación Móvil, el USUARIO DE LA APLICACIÓN deberá proporcionar la siguiente información disponible en su Tarjeta física o virtual:

- Número de Tarjeta (16 dígitos)
- CVV (Código de seguridad de 3 dígitos)
- Fecha de vencimiento (MM/AA)

Una vez validados estos datos, la Tarjeta se vincula automáticamente a la cuenta del USUARIO DE LA APLICACIÓN y puede comenzar a consultar su saldo y movimientos. No se requiere ningún documento adicional. No se requiere ningún documento adicional.

3.5. PROCESO PARA AGREGAR UNA TARJETA EN LA APLICACIÓN MÓVIL – PLUXEE FINTECH

Para agregar una Tarjeta de PLUXE FINTECH a la Aplicación Móvil, el USUARIO DE LA APLICACIÓN deberá proporcionar la siguiente información disponible en su Tarjeta física o virtual:

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

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

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

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

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

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

3.6. NOTIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES REALIZADAS

Los USUARIOS DE LA APLICACIÓN serán notificados sobre las operaciones realizadas en su cuenta a través de los siguientes medios:

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

4. LIMITACIONES DE USO, BLOQUEO, CADUCIDAD Y RETIRO DE SALDOS.

Para PLUXEE FINTECH, no serán aplicables las disposiciones de este apartado en el entendido de que para la Caducidad de Saldos y su Retiro serán aplicables las disposiciones del Contrato del Cliente Cuentahabiente y el Cliente Tarjetahabiente respectivamente.

Para PLUXEE MÉXICO, serán aplicables las siguientes reglas:

- Siempre que no contravenga una disposición legal aplicable, el Cliente Administrador podrá establecer limitaciones de uso a las Tarjetas, relacionadas con la cobertura geográfica, temporalidad de uso, comercios que admitan los productos y el tipo de bienes o servicios a adquirir, dichas limitaciones constarán en el Contrato Principal cuyo interés jurídico corresponde al Cliente Administrador. El Usuario será notificado de estas limitaciones por el Cliente Administrador y/o por PLUXEE MÉXICO, por lo que acepta dichas limitaciones en todo momento, con el solo uso de las Tarjetas, y se compromete a no usarlas en caso contrario. El Usuario libera

PLUXEE MÉXICO de cualquier responsabilidad que derive de las instrucciones emitidas por el Cliente Administrador.

- Las Tarjetas que no mantengan un uso por un plazo continuo de 90 días podrán entrar a un estado de inactividad que bloqueará el uso de las Tarjetas. Su reactivación estará sujeta a la confirmación del Cliente Administrador con el objeto de retirar el estado de inactividad y permitir su uso.
- Transcurrido el plazo de 180 días, PLUXEE MÉXICO tendrá el derecho de cancelar el uso de las Tarjetas y aplicar el saldo disponible en ellas de conformidad con las comisiones para gastos administrativos que hayan sido convenidas con el Cliente Administrador.

5. RESTRICCIONES DE USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL

Con el fin de garantizar la seguridad de los USUARIOS DE LA APLICACIÓN, así como el correcto funcionamiento de la plataforma, en la Aplicación Móvil se establecen ciertas restricciones y reglas de validación, tanto para el registro como para la administración de Tarjetas. Para su mejor entendimiento, se describirán a continuación:

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

6. ACCESO A LA APLICACIÓN MÓVIL

El USUARIO DE LA APLICACIÓN solo podrá acceder a la Aplicación Móvil si cuenta con un perfil registrado. Este perfil se genera de forma automática con base en la información que el ejecutivo de ventas introduce en la sección "Administrador del portal" de Salesforce durante el proceso de alta. En accesos subsecuentes, la plataforma requerirá el correo electrónico del USUARIO DE LA APLICACIÓN registrado y la contraseña definida por el CLIENTE ADMINISTRADOR.

LAS ENTIDADES PLUXEE se reservan el derecho de rechazar una solicitud de alta de USUARIO DE LA APLICACIÓN, o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente un alta ya existente, en caso de detectar incongruencias, inconsistencias o datos falsos en la información recibida, o en caso de detectar actividades sospechosas.

Por otra parte, para poder acceder y utilizar la Aplicación Móvil, es necesario cumplir con ciertos requisitos mínimos que garantizan que el USUARIO DE LA APLICACIÓN cuente con al menos un producto activo. Los criterios varían dependiendo del tipo de producto:

- **Productos de PLUXEE MÉXICO**

Para poder ingresar y activar la Aplicación Móvil con uno de estos productos, se requiere que:

- La Tarjeta esté activada.
- El número de Tarjeta debe haber sido correctamente registrado en el sistema y activado para su uso.
- Debe existir al menos una dispersión activa. La Tarjeta debe haber recibido saldo de parte del Cliente Administrador. No es posible acceder con una tarjeta sin saldo dispersado.

Importante: Si el USUARIO DE LA APLICACIÓN intenta registrarse sin haber recibido una dispersión por parte del Cliente Administrador, la Aplicación Móvil mostrará un mensaje indicando que aún no puede acceder.

- **Productos PLUXEE FINTECH**

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

- El pedido de las Tarjetas debe estar procesado en el sistema.
- La Tarjeta debe estar asignada a un USUARIO DE LA APLICACIÓN.
- Es indispensable que la tarjeta esté ligada a un USUARIO DE LA APLICACIÓN identificado, con su información completa y validada.

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

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

En el proceso de acceso a la Aplicación Móvil podrán utilizar medios electrónicos de autenticación, como NIP o Datos Biométricos, y el USUARIO DE LA APLICACIÓN concurda con el uso de tales.

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

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

7. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La suspensión del servicio de acceso a la Aplicación Móvil tendrá efectos en los siguientes casos:

- Bloqueo de cuenta: El sistema aplicará un bloqueo temporal a la cuenta del USUARIO DE LA APLICACIÓN que exceda los tres intentos fallidos de inicio de sesión con su contraseña.
- Bloqueo de acuerdo de venta: A aquellos Clientes Administradores que no proporcionen su documentación actualizada, se les aplicará un bloqueo de acuerdo de venta. Este bloqueo restringe la actividad operativa dentro de la plataforma, manteniendo el acceso para los USUARIOS DE LA APLICACIÓN.

8. ROBO, EXTRAVÍO O USO NO AUTORIZADO DE TARJETAS

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

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

9. ROBO, EXTRAVÍO U OLVIDO DE CONTRASEÑA

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

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

Para los Usuarios de la Aplicación que estén registrados:

- Validar su identidad mediante el correo electrónico registrado.

- Establecer una nueva contraseña segura, siguiendo los criterios definidos por la plataforma.

10. CARGOS NO RECONOCIDOS

En caso de que tenga alguna aclaración o queja en relación con las transacciones realizadas con su Tarjeta, podrá presentar una aclaración o queja por escrito a través del Centro de Atención Telefónica de LAS ENTIDADES PLUXEE, según corresponda.

Asimismo, dependiendo del servicio recibido, podrá consultar de manera más detallada el proceso en los Términos y Condiciones correspondientes.

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

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Podremos hacer uso de los datos personales que obtengamos de los USUARIOS DE LA APLICACIÓN, para cumplir con distintas finalidades, tales como prestarle los servicios relacionados con la Aplicación Móvil, hacerle llegar comunicaciones que puedan ser de su interés, cumplir con obligaciones legales, entre otras.

El USUARIO DE LA APLICACIÓN se encuentra obligado a actualizar los datos personales conforme resulte necesario. Asimismo, garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de los datos personales ingresados.

Con el fin de corroborar la información proporcionada por el USUARIO DE LA APLICACIÓN, LAS ENTIDADES PLUXEE podrán solicitar comprobantes, documentación y/o información adicional, reservándose el derecho de suspender temporal o definitivamente a las cuentas de aquellos CLIENTES y/o USUARIO DE LA APLICACIÓN cuyos datos personales no hayan podido ser confirmados.

Para saber más sobre cómo hacemos uso de sus datos personales, así como las opciones que tiene en relación con los mismos, por favor consulte nuestro Aviso de Privacidad disponible en nuestro Sitio Web.

12. INFORMACIÓN PUBLICITARIA

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

El socio anunciante, puede solicitarnos que enviemos cierto tipo de anuncios a todos nuestros USUARIOS DE LA APLICACIÓN, o bien, solo a aquellos que cumplan con un perfil en específico, mismo que obtenemos con base en el análisis de sus datos personales, como se describe en el párrafo siguiente. En ningún momento LAS ENTIDADES PLUXEE comparten la información de los USUARIOS DE LA APLICACIÓN con los socios anunciantes.

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

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

Si se opone a la publicidad dirigida, podremos seguir enviándole comunicaciones de marketing o publicitarias genéricas o bien, a su elección, podremos dejar de remitir información publicitaria.

13. USO DE SOFTWARE

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

El uso del Software se limita exclusivamente a su reproducción total o parcial mediante su instalación, ejecución, descarga o visualización en un Dispositivo Móvil. Cualquier uso fuera de este marco está expresamente prohibido y será considerado como una infracción a los derechos de propiedad intelectual e industrial, constituyendo un acto de piratería de Software. En consecuencia, LAS ENTIDADES PLUXEE se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes por cualquier incumplimiento de esta disposición, conforme a la normativa aplicable.

Por otro lado, se prohíbe de forma expresa cualquier alteración, ya sea total o parcial, del Software por parte del USUARIO DE LA APLICACIÓN o cualquier tercero. La totalidad de la Aplicación Móvil —incluyendo sus componentes como textos, imágenes, marcas, logotipos, archivos de audio y software, combinaciones de colores, así como la estructura, selección y disposición de sus contenidos— está protegida por las leyes de Propiedad Intelectual e Industrial.

Estos elementos no pueden reproducirse, distribuirse, modificarse, comunicados públicamente, cedidos ni transformados sin autorización previa y expresa.

El simple acceso a la Aplicación Móvil no otorga al USUARIO DE LA APLICACIÓN ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre los contenidos presentes en la Aplicación Móvil.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El USUARIO DE LA APLICACIÓN se compromete a resguardar la confidencialidad de toda la información utilizada para acceder al Sitio Web, a la Aplicación Móvil y a cualquier producto o servicio de LAS ENTIDADES PLUXEE, especialmente aquella que sirva o pueda servir como medio de autenticación ante LAS ENTIDADES PLUXEE. Esto incluye, entre otros, contraseñas, factores de autenticación y números de identificación personal, los cuales permiten la contratación, activación de servicios o ejecución de operaciones a través de las plataformas de LAS ENTIDADES PLUXEE.

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

LAS ENTIDADES PLUXEE se obligan con el USUARIO DE LA APLICACIÓN únicamente a la prestación de los servicios relacionados con las APLICACIÓN MÓVIL, en los términos previstos en estos Términos y Condiciones. Asimismo, LAS ENTIDADES PLUXEE quedarán libres de cualquier tipo de responsabilidad, en caso de que usted incumpla con los presentes Términos y Condiciones de Uso. Asimismo, en caso de fallas/interrupciones en el uso de la Aplicación Móvil con una duración de al menos 24 horas, LAS ENTIDADES PLUXEE se obliga a avisar a CONDUSEF mediante correo electrónico remitido a la cuenta suptech@condusef.gob.mx .

En relación con estas interrupciones en la continuidad del servicio de la Aplicación Móvil, LAS ENTIDADES PLUXEE informarán a los USUARIOS DE LA APLICACIÓN sobre el restablecimiento del servicio a través de los siguientes medios:

- Mensajes push y banners dentro de la Aplicación Móvil, que explican la situación y los tiempos estimados de recuperación.
- Correo electrónico (aplicable a USUARIOS DE LA APLICACIÓN registrados)
- Redes sociales oficiales de LAS ENTIDADES PLUXEE, especialmente para comunicaciones masivas.
- En casos críticos, también puede activarse una pantalla de contingencia dentro de la Aplicación Móvil, con las instrucciones correspondientes.

15. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

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

Con el fin de mitigar los riesgos inherentes mencionados, LAS ENTIDADES PLUXEE ponen a disposición de los USUARIOS DE LA APLICACIÓN las siguientes recomendaciones de seguridad para evitar cualquier evento que pueda llegar a causar un perjuicio para los USUARIOS DE LA APLICACIÓN:

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

16. TERMINACIÓN

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

- Si LAS ENTIDADES PLUXEE determina su incumplimiento de los Presentes Términos y Condiciones.
- Cuando el Contrato Principal llegue a su fin.
- Para los productos ofrecidos por PLUXEE MÉXICO, en caso de que el CLIENTE ADMINISTRADOR nos de instrucciones de dejar de prestarle el servicio de Tarjeta al USUARIO DE LA APLICACIÓN, y ello resulte procedente, ya sea porque su relación laboral con él ha concluido, o

cualesquiera otras circunstancias que serán analizadas por PLUXEE MÉXICO, y en su caso notificadas al USUARIO DE LA APLICACIÓN.

17. INDEMNIZACIÓN

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

18. RESTRICCIONES DE EDAD

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

19. MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

LAS ENTIDADES PLUXEE podrá cambiar en cualquier momento cualquier estipulación de estos Términos y Condiciones. En caso de que haya algún cambio sustancial, LAS ENTIDADES PLUXEE se los comunicará con una anticipación mínima de 30 días naturales, a través de alguno de los siguientes medios: Aplicación Móvil, Sitio Web, por correo electrónico, por teléfono, mensajes de texto o bien, a través del Cliente Administrador en los casos correspondientes. El uso continuado de la Aplicación Móvil implica su aceptación de los cambios. Cualquier otro cambio, podrá consultarlo en la Aplicación Móvil.

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

20. INTERPRETACIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

La interpretación y ejecución de estos Términos y Condiciones se regirá por las leyes federales vigentes que resulten aplicables, según los productos contratados. Para los productos emitidos por PLUXEE FINTECH serán aplicables las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas, aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera, siendo estas últimas las que amparan los requisitos mínimos de los Términos y Condiciones de la Aplicación Móvil para PLUXEE FINTECH. Para

PLUXEE MEXICO serán aplicables la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR y las disposiciones que de ella emanen. En caso de controversia entre lo dispuesto entre estos Términos y Condiciones y el Contrato Principal, regirá este último. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos y condiciones, las partes expresamente se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México renunciando en consecuencia a cualquier fuero que en razón a su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles. La interpretación y ejecución del Contrato Principal, y demás instrumentos será regida por lo dispuesto en cada uno de ellos.

21. INDEPENDENCIA

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

22. CESIONES

El USUARIO DE LA APLICACIÓN no podrá, en ninguna circunstancia, ceder los derechos u obligaciones que le corresponden en virtud de estos Términos y Condiciones.

LAS ENTIDADES PLUXEE se reservan el derecho de ceder, en cualquier momento, previa notificación al USUARIO DE LA APLICACIÓN, los derechos y obligaciones que les correspondan en virtud de estos Términos y Condiciones. La notificación pertinente, podrá realizarse directamente al USUARIO DE LA APLICACIÓN, a través de correo electrónico o por teléfono, a través del Sitio Web, o bien, a través del Cliente Administrador, con al menos de 15 días anticipación a la fecha en que la cesión deba surtir efectos.

23. CANCELACIÓN DE LA CONTRATACIÓN SE SERVICIOS

La contratación de servicios de PLUXEE MÉXICO, solamente podrá ser cancelada por el Cliente Administrador de acuerdo con lo establecido en el contrato celebrado. Para solicitar la cancelación de los servicios, el Cliente Administrador deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica o a los medios de contacto proporcionados por PLUXEE MÉXICO

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

24. CONTACTO

Si hay dudas, queja y/o reclamación sobre los servicios prestados por PLUXEE o estos Términos y Condiciones, puede contactar con nuestro Centro de Atención Telefónica a través del número (01 55) 5091 2414 o correos contactanos.mx@pluxeegroup.com (para PLUXEE MÉXICO) atencionfintech.mx@pluxeegroup.com (para PLUXEE FINTECH) ; o para el caso de PLUXEE FINTECH, puede contactar con la Unidad Especializada (UNE) a través del número (01 55) 5091 2416 o correos une.atencion.mx@pluxeegroup.com, con un horario de atención de 8:30 a 17:30 horas.

Fecha de última actualización: junio 2025.