

## **Términos y Condiciones de Nelo Mobile, S.A. de C.V.**

Fecha de última actualización: 26 de febrero de 2021.

### **I. CONDICIONES GENERALES.**

El presente contrato mercantil (el "Contrato") establece los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones") que serán aplicables a los usuarios que tengan acceso y/o hagan uso de la aplicación móvil para teléfonos inteligentes (la "Aplicación Móvil") cuya titularidad corresponde a Nelo Mobile, S.A. de C.V. y a sus empresas matrices, controladoras, afiliadas y subsidiarias (referidas conjuntamente como "Nelo"), su correspondiente y cualesquier portales, desarrollos y/o programas adicionales o auxiliares que, directa o indirectamente, utilice Nelo para prestar sus servicios (referidos todos ellos junto conjuntamente con la Aplicación Móvil como los "Medios Digitales"). En el presente instrumento, Nelo podrá ser referido, indistintamente, como la "Empresa" o "nosotros"; asimismo, las frases "nuestro" o "de nosotros" se entenderán referidas a Nelo. Los Términos y Condiciones también podrán ser referidos, indistintamente, como el Contrato, el "presente documento" o el "presente instrumento".

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran dirigidos a los usuarios de la Aplicación Móvil, y les resultan aplicables y vinculantes en todo momento que tengan la calidad de usuarios y se encuentran dirigidos exclusivamente a los usuarios que se encuentren en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos ("México"). Serán referidos como "Usuarios" todas las personas físicas que se registren y posteriormente, accedan o utilicen la Aplicación Móvil, por cualquier dispositivo u ordenador. En particular, se identificará como Usuarios a aquellas personas físicas que realicen una Operación y/o Registro (según dichos términos se definen más adelante). Los presentes Términos y Condiciones están destinados y dirigidos a regular las condiciones de registro, afiliación, acceso, uso y aprovechamiento de los Medios Digitales, así como las previsiones aplicables a las Operaciones que celebren los Usuarios a través de los Medios Digitales (conjuntamente, los "Servicios").

### **II. ACEPTACIÓN EXPRESA.**

De forma previa al uso de los Medios Digitales, los presentes Términos y Condiciones serán desplegados frente al Usuario para su aceptación expresa, misma que se realizará por medios electrónicos y mediante el llenado y/o el marcado de casillas, opciones o botones de aceptación expresamente habilitados en los Medios Digitales para tal efecto, lo anterior con fundamento en la segunda fracción del Artículo 1803 del Código Civil Federal y sus correlativos y aplicables de los Códigos Civiles de las Entidades Federativas de la República Mexicana.

De igual manera, los Usuarios reconocen haber suscrito los contratos, convenios y cualquier instrumento jurídico que sea necesario para poder llevar a cabo satisfactoriamente los Servicios que ofrece Nelo.

Los Usuarios declaran y garantizan que, previamente al uso directo o indirecto de cualquiera de los Medios Digitales, así como las Operaciones que se pueden realizar a través de aquéllos, han aceptado expresamente todas y cada una de las disposiciones contenidas y previstas en los presentes Términos y Condiciones, así como la sujeción correspondiente a los mismos, en términos del párrafo que antecede. En caso de que la Empresa no tenga constancia de la previa aceptación de algún Usuario de lo previsto en el presente instrumento, no se habilitarán los Servicios.

Para el supuesto de que los Usuarios por cualquier motivo no deseen obligarse en los exactos Términos y Condiciones establecidos en el presente Contrato, o de no estar conformes con la totalidad o una parte de las previsiones aquí contenidas, deberán abstenerse de realizar cualquier registro y de utilizar los Medios Digitales y en su caso, de utilizar los Servicios o de celebrar alguna Operación, además de abandonar inmediatamente cualquier Medio Digital que se encuentren utilizando o que hayan utilizado o donde se hayan registrado. La Empresa garantizará el derecho de los Usuarios de revocar su consentimiento respecto de la aceptación del presente instrumento, en cuyo caso bastará con que el propio Usuario lo comunique al Centro de Atención y Soporte de la Empresa.

El Usuario declara que está actuando por cuenta propia y no por cuenta, orden, ni en representación de un tercero. De igual manera el Usuario reconoce que la Empresa no realiza apertura de cuentas de depósito de ningún tipo.

### **III. DEFINICIONES.**

Para mejor claridad de lo expresado en el presente instrumento, utilizaremos términos definidos. Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que aparezcan definidos en mayúsculas y que no hayan sido definidos de forma distinta en diversas secciones del presente documento, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

“Aclaraciones” se refiere a las solicitudes de aclaración, objeción o contracargo de las Operaciones.

“Código Promocional” se refiere a las claves alfanuméricas que la Empresa podrá difundir a través de cualesquier medios publicitarios para otorgar descuentos y/o promociones a los Usuarios.

“Contraprestación” se refiere al importe, expresado en pesos mexicanos (MXN), que será sufragado por el Usuario y en favor de la Empresa y/o Tercero por cada Operación que realice. Dicho monto será el resultado de la operación aritmética de sumar los precios y/o montos indicados en los recibos de los servicios. En su caso, al resultado de la operación anterior se le restará el importe que ampare algún Código Promocional válidamente ingresado por el Usuario.

“Contrato de Crédito” se refiere al instrumento legal, cualquiera sea su denominación particular, que suscriben Nelo (o cualquiera de sus empresas matrices, controladoras, afiliadas o subsidiarias) y el Usuario, cuyo objeto es el otorgamiento de un Crédito al Consumo.

“Crédito al Consumo” tiene el significado que se le atribuye en las Disposiciones de Carácter General. Los Usuarios pueden solicitar un Crédito al Consumo para el pago de servicios a través de la Aplicación Móvil, mismo que estará sujeto a aprobación.

“Disposiciones de Carácter General” se refiere a las “Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2008, y sus posteriores modificaciones.

“Medio de Pago” el Usuario podrá domiciliar los pagos de su Crédito al Consumo, y en caso de cancelar dicha domiciliación, se deberán realizar los pagos vía transferencia bancaria a la cuenta que designe Nelo. El pago de Operaciones de servicios o productos realizadas a través de la Aplicación Móvil, será con cargo al Crédito al Consumo otorgado.

“NIP” se refiere al Número de Identificación Personal del Usuario.

“Operación” se refiere a las transacciones realizadas a través de la Aplicación Móvil para pagar los servicios y/o productos disponibles en los Medios Digitales, entre los que se mencionan, de forma meramente enunciativa pero no limitativa, los siguientes pagos o transacciones: (i) servicios de suministro de agua; tarifas de suministro de energía eléctrica; servicio de suministro de gas natural; tarifas de peaje; servicios de telefonía e internet; y (ii) contribuciones gubernamentales.

“Recibo” se refiere al comprobante virtual que genera la Aplicación Móvil por cada Operación.

“Registro” se refiere al proceso de llenado del formulario que se desplegará en los Medios Digitales para recabar los datos personales que sean necesarios para la prestación de los Servicios.

“Solicitud de Crédito” se refiere a la petición que, una vez realizado el Registro, realizan los Usuarios, por conducto de la Plataforma, con el propósito de obtener la aprobación de un Crédito al Consumo.

“Tercero” se refiere a cualesquier terceros proveedores, comercializadores de bienes o prestadores de servicios con los cuales Nelo tenga un acuerdo legal para efectos de que los Usuarios puedan verificar las Operaciones por medio de la Aplicación Móvil.

Los términos definidos anteriormente podrán ser utilizados a lo largo del presente documento, indistintamente, en singular o en plural; en masculino, en femenino o en neutro; sin que dicha utilización modifique su significado. En caso de que a los términos definidos en la presente sección se les haya atribuido un significado explicativo en otras secciones del presente documento, ambos significados se leerán e interpretarán conjuntamente. Los términos definidos exclusivamente en diversas secciones del presente instrumento tendrán los significados que ahí se les atribuye.

#### **IV. ACCESO Y USO DE LOS MEDIOS DIGITALES.**

Para celebrar una Operación, los Usuarios deberán registrarse en la Aplicación Móvil, con el propósito de obtener una cuenta, así como designar un NIP de 4 cuatro dígitos (la “Cuenta de Usuario”). Los Usuarios deberán proporcionar la información personal correspondiente en todos los campos, con datos válidos, precisos y veraces. Los Usuarios están obligados a mantener la antedicha información personal actualizada en todo momento. Nelo se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, determinada información o documentación a los Usuarios con el propósito de verificar la veracidad de la información proporcionada, así como de suspender temporalmente las Cuentas de Usuario cuya información no haya podido ser corroborada, o aquéllas cuentas que se estimen han sido creadas con propósitos fraudulentos, quedando obligada la Empresa a conservar el respaldo documental o instrumental necesario para sustentar cualquier reclamación respectiva. De igual manera, en caso de requerirlo, Nelo se reserva el derecho a solicitar al Usuario más información.

El proceso de creación de una Cuenta de Usuario es el siguiente:

- El Usuario creará una cuenta en la Aplicación Móvil, proporcionando los datos y documentos solicitados en la interfaz de la Aplicación Móvil, para más información revisa nuestro Aviso de Privacidad, mismo que puede ser consultado en la Aplicación Móvil y el sitio web de la Empresa.
- Una vez verificada tu Cuenta de Usuario, habrá sido creada. Los Usuarios pueden actualizar la información proporcionada al crear sus respectivas cuentas, siguiendo las instrucciones previstas en los Medios Digitales para tal propósito.

La creación de la Cuenta de Usuario permitirá a cada Usuario solicitar un Crédito al Consumo por conducto de la Aplicación Móvil.

Todos los Usuarios declaran que cuentan con capacidad para contratar, de acuerdo con la legislación aplicable en sus respectivos domicilios. Únicamente podrán solicitar la habilitación de una Cuenta de Usuario las personas que tengan mayoría de edad, es decir, dieciocho (18) años cumplidos al momento de registrarse en la Aplicación Móvil.

Los Usuarios serán en todo momento responsables de la custodia de su NIP, asumiendo en consecuencia, cualesquier daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de la misma. En caso de olvido del NIP o de cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el Usuario deberá cerrar sesión y comunicarlo inmediatamente al Centro de Atención y Soporte de la Empresa, a fin de que ésta proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de la misma. En todo caso, cualesquier operaciones realizadas antes de dicha comunicación se reputarán efectuadas por el Usuario.

## **V. SOLICITUDES DE CRÉDITOS AL CONSUMO.**

Después de crear su respectiva Cuenta de Usuario, el Usuario podrá solicitar a la Empresa la aprobación de un Crédito al Consumo para pagar algún servicio seleccionado o para uso personal, con sujeción a las disposiciones previstas en esta sección. Una vez aprobado favorablemente el Crédito al Consumo, los Usuarios podrán celebrar una o varias Operaciones por conducto de la Aplicación Móvil, y únicamente con cargo a los recursos provenientes del Crédito al Consumo aprobado por la Empresa. El Usuario no podrá realizar abonos o depósitos (con recursos propios) para incrementar el saldo reflejado en la Aplicación Móvil, por lo que únicamente podrá: (i) celebrar Operaciones, con cargo al importe del Crédito al Consumo, y (ii) pagar y reintegrar a la Empresa el importe del Crédito al Consumo, en el número de parcialidades y bajo los términos previstos en el Contrato de Crédito, mediante las claves del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) que proporcione la Empresa al Usuario para tal propósito o en su defecto, mediante el esquema de domiciliación con respecto de su empresa fuente de ingresos, en términos del Contrato de Crédito.

### **V.A. Proceso de crédito.**

- 1. Solicitud.** Por medio de la Aplicación Móvil, los Usuarios podrán solicitar la aprobación del otorgamiento de un Crédito al Consumo en su favor, por parte de la Empresa, en cuyo caso deberán suscribir electrónicamente una Solicitud de Crédito.
- 2. Aprobación.** En caso de que la Empresa dictamine favorablemente la Solicitud de Crédito, el Usuario deberá suscribir electrónicamente un Contrato de Crédito, mismo que

se encuentra redactado en términos de las Disposiciones de Carácter General, en el cual se pactan, entre otras previsiones, las siguientes: (i) el monto del crédito; (ii) el monto neto otorgado; (iii) el monto total a pagar; (iv) el plazo del crédito; (v) las parcialidades; (vi) la tasa de interés moratorio; y (vii) la tasa de interés ordinaria del crédito.

**3. Otorgamiento.** Una vez aprobado el Crédito al Consumo:

- Si el Crédito al Consumo es para pago de servicios ofrecidos por Terceros, el usuario verá reflejado en la Aplicación Móvil el monto otorgado y el total a pagar.
- Si el Crédito al Consumo es para uso personal, Nelo transferirá a la cuenta bancaria que proporcionó el Usuario el monto del crédito otorgado. Asimismo, se verá reflejado en la Aplicación Móvil del Usuario.

**4. Reintegro.** El Usuario quedará obligado a pagar y reintegrar a la Empresa el importe del Crédito al Consumo en los plazos, en los términos y bajo las condiciones previstas en el Contrato de Crédito, así como con apego a las tasas de interés (ordinaria y moratoria) ahí estipuladas.

**5. Pagos anticipados.** El Usuario podrá realizar pagos anticipados, a cuenta del importe del Crédito al Consumo. Sin embargo, queda pactado entre las Partes que la realización de uno o más pagos anticipados no eximirá al Usuario de cubrir el monto de los intereses ordinarios que deban devengarse ordinariamente por toda la vigencia (es decir, el número total de amortizaciones) pactada en el Contrato de Crédito.

**V.B. Refinanciamiento.**

Los Usuarios que, previamente a la suscripción de estos Términos y Condiciones, hayan recibido un Crédito al Consumo por parte de la Empresa, podrán solicitar por medio de la Aplicación Móvil su refinanciamiento, en cuyo caso se recalcularán las tasas de interés que resulten aplicables en términos de sus respectivos Contratos de Crédito (en adelante, el "Refinanciamiento").

En términos del Artículo 2213 y demás concordantes del Código Civil Federal, y sus correlativos y aplicables de los Códigos Civiles de las Entidades Federativas de la República Mexicana, por virtud de la aceptación del Refinanciamiento se entenderá que existe novación de los términos y condiciones de pago del Crédito al Consumo inicialmente solicitado por el Usuario. En ese caso, el Contrato de Crédito suscrito primeramente por el Usuario se entenderá novado por lo que respecta a lo siguiente: (i) el monto del crédito; (ii) el monto neto otorgado; (iii) el monto total a pagar; (iv) el plazo del crédito; (v) las parcialidades; (vi) la tasa de interés moratorio; y (vii) la tasa de interés ordinaria del crédito.

En caso de Refinanciamiento, el Usuario podrá realizar pagos anticipados, a cuenta del importe del Crédito al Consumo. Sin embargo, para el caso de Refinanciamiento, queda

pactado entre las Partes que la realización de uno o más pagos anticipados no eximirá al Usuario de cubrir el monto de los intereses ordinarios que deban devengarse toda la vigencia (es decir, el número total de amortizaciones) pactada en el Contrato de Crédito.

## VI. OPERACIONES PAGO DE SERVICIOS / PRODUCTOS.

La celebración de una Operación se sujetará a las siguientes previsiones:

**1. Operaciones.** Los Usuarios podrán hacer uso de la interfaz de la Aplicación Móvil para pagar los servicios disponibles. Al Usuario se le enviará un Recibo por motivo de cada Operación, mismo que deberá descargar y conservar.

Toda vez que la Empresa no realiza aperturas de cuentas de depósito, el Usuario acepta que las Operaciones no incluyen depósitos ni retiros de efectivo.

**2. Precios.** Los precios serán fijados por los Terceros; atenderán ya sea a los montos indicados en los recibos y/o los montos elegidos por el Usuario cuando corresponda. Las comisiones por el servicio podrán ser sujetos de cambio de momento a momento, quedando bajo la responsabilidad del Usuario completar la Operación.

**3. Disponibilidad.** Es posible que ciertas Operaciones que se ofrecen en Nelo no se encuentren disponibles por cuestiones ajenas al control de la Empresa (ej. Fallas de internet o fallas de SPEI). En ese caso, el Usuario tendrá las siguientes opciones: (i) pedir la cancelación de las Operaciones no disponibles; o (ii) esperar a que dichas Operaciones vuelvan a estar disponibles, en cuyo caso se le enviarán de inmediato una vez que sea posible .

**4. Límites al Importe.** Con el propósito de resguardar la seguridad de las Operaciones, Nelo podrá establecer límites a los importes para cada Operación.

**5. Códigos Promocionales.** Los Códigos Promocionales tendrán una vigencia máxima de uso hasta por treinta (30) días naturales desde el día en que hayan sido promocionadas al público en general, salvo que en el texto de la promoción se indique expresamente lo contrario. Asimismo, los Usuarios solo podrán aplicar un (1) Código Promocional por pedido, por lo que se encuentra estrictamente prohibido combinar Códigos Promocionales, incluyendo la aplicación del saldo con un Código Promocional. Los Códigos Promocionales podrán ser usados en una ocasión por cada domicilio registrado.

**6. Activación/Reactivación del Servicio Pagado.** El Usuario reconoce que la Empresa se encuentra imposibilitada para activar y/o reactivar los servicios que paguen al celebrar una Operación, por lo que el Usuario en caso de requerirlo deberá contactarse directamente con el tercero que ofrece el servicio pagado.

## **VII. ACLARACIONES Y CANCELACIONES.**

### **VII.A. Aclaraciones.**

La presente sección establece las disposiciones generales de las Aclaraciones, misma que deberán solicitarse dentro de un plazo máximo de noventa (90) días naturales, contados a partir de la celebración de la(s) Operación(es).

El Usuario deberá contactar al Centro de Atención y Soporte, señalando sus datos de contacto, el número de recibo, una descripción de lo ocurrido, así como la fecha de celebración de la Operación. La Empresa procederá a revisar si la Operación fue o no exitosa, si efectivamente los fondos se reflejaron, así como cualquier problema que pudiere haber ocurrido. Posteriormente emitirá un informe en el que se indicará si efectivamente ocurrió algún problema y, por ende, si procede o no la corrección de la Operación. Asimismo, si Nelo detecta que la Operación fue realizada exitosamente, no procederá la subsanación de la misma.

### **VII.B Cancelaciones.**

La presente sección establece las disposiciones generales para las cancelaciones, misma que resultará aplicable por un plazo máximo de un día hábil siguiente de la presentación de solicitud por parte del Usuario, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte del Usuario, en cuyo caso, la terminación del contrato se verificará una vez realizado el pago correspondiente. Para tales efectos Nelo dará a conocer al Usuario el importe adeudado a más tardar dentro de un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud de terminación.

Para solicitar la cancelación el Usuario deberá contactar inmediatamente al Centro de Atención y Soporte, señalando sus datos de contacto, el número de contrato, así como la fecha de contrato. Posteriormente en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas Nelo resolverá su solicitud.

A la fecha que se dé por terminada la Operación, Nelo entregará al Usuario cualquier saldo que tenga a su favor, vía transferencia electrónica a la cuenta del Usuario, deduciendo en su caso, las Comisiones y cualquier otra cantidad que en términos del Contrato y de las disposiciones aplicables, pueda resultar a cargo del Usuario.

## **VIII. RESPONSABILIDAD.**

Una vez celebrada la Operación, los Usuarios reconocen que son los únicos y exclusivos responsables respecto del seguimiento a la misma. En consecuencia, y en la extensión más



amplia permitida por la legislación aplicable, los Usuarios eximen a la Empresa (así como a sus empresas matrices, controladoras, afiliadas y subsidiarias, y a sus socios, accionistas, representantes, gerentes, apoderados, funcionarios, directivos, empleados, agentes, factores, dependientes, comisionistas, mandatarios, asesores y/o prestadores de servicios) de cualesquier daños y/o perjuicios patrimoniales o morales (incluyendo, sin limitación, daños directos, daños indirectos, daños incidentales, daños especiales, daños ejemplares o punitivos, daños emergentes, lucro cesante, pérdida de datos, lesiones personales, daño a la propiedad y/o daños consecuenciales), perjuicios, gravámenes y gastos médicos que pudieran resultar de cualquier siniestro que sufran los Usuarios con relación a los Medios Digitales, así como disputas en materia de pagos y en general, por el uso de la Aplicación Móvil.

Nelo no recibe depósitos a la vista de los Usuarios en la Aplicación Móvil, ni celebra cualquier tipo de operaciones pasivas con los Usuarios, en términos de la Ley de Instituciones de Crédito. Todos los recursos que se acreditan con cargo a la Cuenta de Usuario provienen directamente del importe del Crédito al Consumo que, en su caso, la Empresa apruebe en beneficio del Usuario.

## **IX. LICENCIA DE USO.**

Sujeto a lo previsto en los presentes Términos y Condiciones, Nelo otorga a los Usuarios y los Usuarios aceptan de Nelo, una licencia temporal, limitada, personal, no cedible, no sublicenciable, intransferible, revocable y no exclusiva, para el uso de la Aplicación Móvil y el resto de los Medios Digitales dentro del territorio de México (la "Licencia de Uso"). Ningún código fuente o licencia para usar código fuente son otorgados bajo los términos de la presente sección. Los Usuarios se comprometen a hacer un uso adecuado y lícito de los Medios Digitales, de conformidad con la regulación aplicable, el presente instrumento, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público. Los Usuarios deberán abstenerse de incurrir en las siguientes conductas: (i) hacer un uso inadecuado o ilícito o fraudulento de los Medios Digitales; (ii) acceder o intentar acceder a recursos restringidos o no autorizados dentro de los Medios Digitales; (iii) utilizar los Medios Digitales con fines o propósitos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en el presente instrumento, lesivos de los derechos o intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargar o impedir la normal utilización o disfrute de los Medios Digitales; (iv) provocar daños en los Medios Digitales o en los sistemas de sus proveedores o de terceros; (v) introducir o difundir o realizar actos tentativos a distribuir virus informáticos o cualesquier otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de causar daños en los sistemas de Nelo, de sus proveedores o de terceros; (vi) intentar, acceder, utilizar y/o manipular los datos de Nelo; terceros proveedores y otros Usuarios; (vii) reproducir o copiar o distribuir cualesquier elementos insertos en los Medios Digitales, sin contar con la autorización correspondiente; y (viii) realizar o intentar realizar ingeniería inversa, descompilar o hacer compilación inversa, desensamblar, listar, imprimir o mostrar

el software, firmware, middleware o cualquier otra parte del código fuente o compilado que integra la Aplicación Móvil y cualquiera de sus programas o componentes, o por cualquier otro medio obtener el código fuente u otra información patrimonial de cualquiera de los Medios Digitales.

Asimismo, queda estrictamente prohibida la realización de “Operaciones Fraudulentas” en la Aplicación Móvil. Para efectos del presente documento, se entenderá por Operaciones Fraudulentas, cualquier acto realizado por los Usuarios para obtener un lucro o beneficio indebido, incluyendo sin limitar la suplantación de identidades; la creación de cuentas falsas o cuentas dobles de usuario; la petición o la solicitud o la realización o la aceptación de Operaciones simuladas o ficticias, inusuales o inexistentes; el ingreso de información financiera o bancaria falsa, o previamente sustraída a terceros; la confabulación con cualquier otro Usuario o con cualquier personal de Nelo para realizar conductas fraudulentas; utilización indebida de Códigos Promocionales y en general, cualquier acto aislado o reiterado que tenga como propósito engañar a la Aplicación Móvil o a la Empresa para obtener un lucro indebido.

El Usuario acepta que la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de los Medios Digitales podrá verse interrumpida o suspendida temporalmente por: (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad a los Medios Digitales; (ii) la interrupción en el funcionamiento de los Medios Digitales por fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de internet, el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de la Empresa.

La Empresa hará sus mejores esfuerzos por mantener el buen y correcto funcionamiento de los Medios Digitales, así como para mitigar la presencia de virus y/o de otros elementos introducidos a los Medios Digitales por terceros ajenos, además adoptará diversas medidas de protección para proteger los Medios Digitales contra ataques informáticos de terceros. Sin embargo, los Usuarios reconocen que los Medios Digitales podrán no estar disponibles debido a dificultades técnicas, fallas en el internet, afectaciones en las redes de telecomunicaciones, o por cualquier circunstancia ajena a la Empresa.

## **X. CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE.**

Para realizar cualquier solicitud, queja o reporte relacionado con los Servicios, así como para solicitar cualquier aclaración relacionada con las Operaciones, los Usuarios deberán comunicarse al Centro de Atención y Soporte de la Empresa, dentro del plazo máximo de tres (3) días naturales posteriores al acontecimiento que deseen reportar o cuya aclaración soliciten (las “Aclaraciones”).

Centro de Atención y Soporte  
Teléfono: 55 92 00 52 31  
Correo electrónico: hola@nelo.mx

La Empresa contará con un plazo de diez (10) días hábiles para resolver las Aclaraciones correspondientes.

Toda referencia contenida en el presente instrumento relativa a comunicaciones que el Usuario deberá efectuar para con la Empresa, deberán realizarse al Centro de Atención y Soporte.

#### **XI. PERSONAS BLOQUEADAS**

El Usuario es el único responsable de asegurarse que el uso que haga en la Aplicación Móvil sea de conformidad con la regulación aplicable. Al utilizar los servicios el Usuario manifiesta y garantiza que no figura en ninguna lista emitidas por organismos nacionales e internacionales en la que se incluya a personas bloqueadas o con restricciones para realizar operaciones financieras.

#### **XII. PRIVACIDAD.**

Al suscribir o aceptar los presentes Términos y Condiciones, los Usuarios declaran que han leído y han aceptado expresamente el Aviso de Privacidad de Nelo, que se encuentra a su disposición en el sitio web de Nelo, mismo que podrá solicitar al Centro de Atención y Soporte. Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales, los Usuarios deberán consultar el Aviso de Privacidad.

#### **XIII. FACTURACIÓN.**

Todos los Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI's) de las Operaciones deberán ser solicitados por el Usuario directamente con el Tercero que preste el servicio objeto de la Operación. Por lo anterior, es responsabilidad del Usuario solicitar la generación y, envío de los citados Comprobantes Fiscales Digitales (CFDI's) a través de los canales designados por el Tercero correspondiente.

#### **XIV. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

Los Usuarios reconocen y aceptan que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Aplicación Móvil y sobre todos los contenidos y elementos insertos en los Medios Digitales (incluyendo sin limitar marcas, signos distintivos, logotipos, figuras, nombres comerciales, textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software,

diagramas de flujo, presentaciones, y elementos de audio y de video) pertenecen a Nelo (la "Propiedad Intelectual"). Se encuentra estrictamente prohibida cualquier reproducción, distribución, transmisión, copia, alteración, explotación, publicación, difusión o disposición de la Propiedad Intelectual, sin el consentimiento previo y por escrito de un representante legal de Nelo. Cualquier uso o explotación de la Propiedad Intelectual - no autorizado por un representante legal de Nelo previamente y por escrito - será motivo suficiente para revocar la Licencia de Uso prevista en el presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a las que sea acreedor el infractor.

#### **XV. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES.**

Para efectos del presente Contrato, los Usuarios y la Empresa en conjunto son denominadas como las "Partes". Las Partes reconocen que todas ellas son independientes entre sí, por lo que consienten que la suscripción de los presentes Términos y Condiciones será una relación contractual de carácter mercantil y financiera, sin que de lugar a que dicha relación se interprete como una sociedad o asociación entre ellas.

#### **XVI. CASO FORTUITO O CAUSAS DE FUERZA MAYOR.**

La Empresa no será responsable frente a los Usuarios, conforme al presente instrumento, en caso de que no puedan utilizarse los Medios Digitales o no se puedan celebrar Transacciones por Caso Fortuito o Causas de Fuerza Mayor, incluyendo, pero sin estar limitado a, incendios, inundaciones, huracanes, tormentas, ciclones, terremotos, sismos, movimientos telúricos, pandemias, epidemias, huelgas, guerras, insurrecciones, motines, rebeliones, clausuras, ataques cibernéticos de hackers, la revocación general o limitación al público usuario en el uso del software o lenguaje de programación necesario para operar la Aplicación Móvil, así como toda clase de restricciones gubernamentales, casos fortuitos u otras causas de naturaleza similar o distinta.

#### **XVII. CESIÓN.**

Los Usuarios no podrán ceder sus derechos y obligaciones asumidos al suscribir los presentes Términos y Condiciones, sin el consentimiento previo y por escrito de un representante legal de Nelo. Por su parte, la Empresa podrá ceder los presentes Términos y Condiciones a cualquier tercero que le suceda en el ejercicio de su negocio o en que asuma la titularidad de los Medios Digitales, por cualquier título posible, previa notificación a los Usuarios para tal efecto.

#### **XVIII. NOTIFICACIONES.**

La Empresa podrá realizar las notificaciones oportunas a través de una notificación general en la Aplicación Móvil, a través de la dirección de correo electrónico facilitada por los

Usuarios al registrar sus Cuentas de Usuario o vía mensaje SMS al número registrado por el Usuario. El Usuario podrá notificar a la Empresa mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de contacto del Centro de Atención y Soporte.

#### **XIX. MODIFICACIONES.**

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados, adicionados o reformados, en cuyo caso se actualizará la fecha de última modificación del presente instrumento. El Usuario reconoce expresamente el derecho de Nelo de modificar el presente Contrato en cualquier tiempo, bastando con ello una notificación en términos del procedimiento aquí previsto, con al menos cinco (5) días naturales de anticipación a la fecha en que las modificaciones entren en vigor. En el evento de que el Usuario no esté de acuerdo con las modificaciones realizadas al presente Contrato, éste podrá solicitar a Nelo la terminación del mismo dentro de los treinta (30) días naturales posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo. Se entenderá que el Usuario acepta las modificaciones efectuadas a los presentes Términos y Condiciones si éste solicita o participa en cualquier Transacción en fecha posterior a que tales modificaciones entren en vigor, manteniendo vigente su derecho a dar por terminado el presente instrumento en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.

#### **XX. SUBSISTENCIA.**

En caso de que cualquier término, condición, sección o disposición prevista en los presentes Términos y Condiciones sea considerada o pudiera considerarse nulo, inválido, ilegal, prohibido o inexigible en cualquier jurisdicción, dicho término, condición, sección o disposición deberá separarse del presente Contrato, sin que lo anterior implique la nulidad o la invalidez de los términos o condiciones restantes. La Empresa deberá sustituir el término, condición, sección o disposición correspondiente, de conformidad con la regulación aplicable.

#### **XXI. VIGENCIA.**

Los presentes Términos y Condiciones serán vigentes, obligatorios y vinculantes para todos los Usuarios que tengan una Cuenta de Usuario habilitada en la Aplicación Móvil y no soliciten su baja o cancelación, así como los Usuarios que accedan como invitados a la Aplicación Móvil. En caso de que algún Usuario solicite la baja o la cancelación de su Cuenta de Usuario, quedará relevado de cumplir con lo previsto en el presente documento, pero permanecerán vigentes todas aquellas obligaciones relacionadas con los daños, perjuicios o responsabilidades - de carácter civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole - en que haya incurrido, en su caso, el Usuario en contra de otros Usuarios, de Nelo o de cualquier tercero.

## **XXII. CONTROVERSIAS.**

Las Partes en este acto expresamente se someten y acuerdan que cualquier disputa, controversia, reclamación, demanda, acción o litigio que surja, de o en relación con la interpretación o el cumplimiento del presente Contrato, incluyendo cualquier asunto relativo a su existencia, validez, cumplimiento o terminación del mismo (la "Controversia"), deberán ser resueltas de acuerdo a los procedimientos descritos en esta sección, mismos que serán los únicos y exclusivos procedimientos para solucionar la Controversia, siendo aplicable para cualquier Controversia, tanto para lo adjetivo como lo sustantivo, la legislación mercantil aplicable en México, renunciando en este acto las Partes a cualquier otra legislación o jurisdicción que, por motivo de sus domicilios presentes o futuros, pudiere corresponderles.

### **(A) Mediación.**

Ante la existencia de una Controversia, las Partes deberán agotar el procedimiento privado de mediación en términos de la legislación aplicable en la Ciudad de México, designando para tal propósito al mediador privado número cuatrocientos noventa y cinco (495) de la Ciudad de México; en el entendido de que, si por cualquier cuestión, dicha designación no fuere viable, el mediador correspondiente será designado por la Comisión de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México (la "Comisión").

El procedimiento privado de mediación dará inicio una vez que cualquiera de las Partes notifique por escrito al mediador privado la Controversia correspondiente y se regirá, en la medida aplicable, por lo dispuesto en la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, aplicable para la Ciudad de México.

### **(B) Jurisdicción Ordinaria.**

Cualquier Controversia que no haya sido resuelta a través del procedimiento privado de mediación acordado en el párrafo (A) de la presente sección, dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes después de referido el asunto al mediador privado, será finalmente sometida a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales competentes sitos en la Ciudad de México, por lo que las Partes en este acto renuncian expresa e irrevocablemente a cualquier otra jurisdicción o fuero que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra razón o motivo.