

CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LIFTOFF, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, EN ADELANTE “LIFTOFF”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA PERSONA QUE APARECE EN LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, Y, POR OTRA PARTE, “EL CLIENTE”, CUYOS DATOS APARECEN AL CALCE DE ESTE CONTRATO, Y QUE CONJUNTAMENTE SE DEFINEN COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara LIFTOFF, a través de su representante legal, que:

(a) Es Institución de Fondos de Pago Electrónico debidamente autorizada, regulada y supervisada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que se rige como una sociedad anónima de capital variable conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y, en especial, la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

(b) Cuenta con facultades suficientes y necesarias para celebrar el presente Contrato y para obligar a su representada en sus términos.

(c) Su objeto social permite la celebración del presente Contrato.

(d) Para todos los efectos legales a que haya lugar, señala como su domicilio el ubicado en Plan de San Luis 101 Torre 1 Piso 2, Col. El Coecillo, C.P. 37260 León Guanajuato.

(e) Previo a su celebración, puso a disposición de “EL CLIENTE” el contenido del presente Contrato, incluyendo su Carátula y le informó el monto de las Comisiones que “LIFTOFF” cobrará, en su página de Internet www.rhinopay.com y de su Plataforma.

(f) “EL CLIENTE” podrá consultar la inscripción y el contenido vigente del Contrato en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en la página de internet siguiente: <https://phpapps.condusef.gob.mx/reca/index.php> con el **número de registro 15923-458-036850/01-04011-0922**, así como consultar e imprimir el contenido de la Carátula y el Contrato en la página de Internet www.rhinopay.com y la Plataforma (según se define más adelante). A su vez, EL CLIENTE” podrá consultar en www.rhinopay.com. las cuentas de redes sociales que “LIFTOFF”, en su caso, mantenga activas.

(g) Es su voluntad celebrar el presente Contrato.

II. Declara “EL CLIENTE”, por su propio derecho que:

(a) Previamente ha leído el presente Contrato, así como que conoce su contenido, alcance y consecuencias, incluyendo las Comisiones que deberá cubrir a “LIFTOFF”.

(b) Es una persona física, mayor de edad, cuyos datos de identificación aparecen al calce de este Contrato, y que cuenta con plenas capacidades de goce y de ejercicio para obligarse y contratar en la forma y términos del presente Contrato.

(c) Acreditó su identidad, nacionalidad, ocupación, actividades y capacidades a través de los datos y documentos que proporcionó a través de la Plataforma, los cuales son correctos y auténticos.

(d) Los recursos que serán abonados a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico para la apertura de esta son de su propiedad y no de otras personas, así como que su origen proviene del desarrollo de actividades lícitas, manifestando que conoce y entiende plenamente la regulación consistente en las operaciones con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. En caso de que los recursos sean propiedad de un tercero, se obliga a notificarlo a "LIFTOFF" e identificar al tercero por cuenta del cual actúe, conforme a lo requerido por "LIFTOFF".

(e) Conoce los términos y condiciones del Aviso de Privacidad de "LIFTOFF" y que está de acuerdo en que sus datos personales sean tratados y transmitidos de acuerdo con dicho aviso, que se encuentra disponible en la dirección de internet siguiente www.rhinopay.com y la Plataforma.

(f) Es su voluntad someterse a lo establecido en el presente documento y bajo los términos y condiciones que establece, incluyendo el pago de sus respectivas Comisiones.

III. Declaran "LAS PARTES" que:

(a) Están conscientes que ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de "EL CLIENTE" que sean utilizados en las operaciones materia del presente Contrato, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por "LIFTOFF" o por "EL CLIENTE" frente a otra persona, en virtud de las operaciones que celebren.

(b) Se obligan a mantener total secrecía y confidencialidad sobre cualquier información confidencial, materiales, documentos, especificaciones técnicas o productos de que pudieran tener conocimiento o acceso de parte de cualquiera de ellas con base en el cumplimiento de este Contrato.

(c) Encontrarse libres de dolo, error, mala fe o cualquier otro vicio de la voluntad.

"LAS PARTES" reconocen que las declaraciones anteriores son ciertas y convienen en obligarse de conformidad con las siguientes:

DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, se entenderá por:

(a) **Aviso de Privacidad:** se refiere al aviso de privacidad publicado en la dirección electrónica www.rhinopay.com y la Plataforma.

- (b) Beneficiarios**, a las personas designadas por “EL CLIENTE”, expresamente y por escrito, para que, en caso de su fallecimiento, tales personas ejerzan ante “LIFTOFF” el derecho a que se les entregue los recursos disponibles en la Cuenta de “EL CLIENTE”, en los porcentajes que “EL CLIENTE” respectivo haya estipulado para cada uno de ellos.
- (c) Carátula**: documento electrónico que contiene las características generales de los servicios contratados por “EL CLIENTE” con “LIFTOFF”, que forma parte integrante de este Contrato.
- (d) CLABE**: al identificador único denominado "Clave Básica Estandarizada", que se le asigna a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.
- (e) Cliente**: a la persona física que celebra el presente Contrato y abre una Cuenta de Fondos de Pagos Electrónicos, siendo el titular de esta.
- (f) CNBV**: a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- (g) Comisión**: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, que “LIFTOFF” cobre al Cliente, por las operaciones y sus servicios, incluidos los cargos por el uso de los medios de disposición que “LIFTOFF” pone al alcance de “EL CLIENTE”.
- (h) Comprobante de Operación**: al documento físico o electrónico que acredite la realización de operaciones instruidas por “EL CLIENTE”, que sea emitido y puesto a disposición por cualquier medio, incluida la Plataforma de “LIFTOFF”.
- (i) CONDUSEF**: a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- (j) Contrato**: el presente contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, el cual se encuentra disponible para consulta y descarga de “EL CLIENTE” en la Plataforma.
- (k) Cuenta de Fondos de Pago Electrónico o Cuenta**: a aquella que “LIFTOFF” abra a nombre de “EL CLIENTE”, en la que entre otros, realiza los registros de **(a)** los abonos correspondientes a: (i) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico que “LIFTOFF” emita a favor de “EL CLIENTE”, contra la recepción de una cantidad de dinero, en moneda nacional, o (ii) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, así como **(b)** los cargos que correspondan por (i) la disposición de los Fondos de Pago Electrónico emitidos por “LIFTOFF”, o (ii) la cantidad de Fondos de Pago Electrónico objeto de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico.
- (l) Domiciliación**: a la ejecución de Transferencias de Fondos o Transferencias de Fondos de Pago Electrónico, sean individuales o recurrentes, con cargo a una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, que realice RhinoPay, de acuerdo con la aceptación expresa que el titular de dicha cuenta presente directamente o por medio de un Tercero Autorizado por este.
- (m) Día Hábil**: a los días en 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 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

(n) Entidad Financiera: a las sociedades controladoras y sus controladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, bolsas de valores, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias con niveles de operaciones I a IV, organismos de integración financiera rural, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo con niveles de operación I a IV, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales de valores, instituciones calificadoras de valores, sociedades de información crediticia, instituciones de seguros, instituciones de fianzas, sociedades mutualistas de seguros, administradoras de fondos para el retiro, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades respecto de las cuales la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro ejerzan facultades de supervisión.

(o) Fondos de Pago Electrónico: aquellos que estén contabilizados en un registro electrónico de cuentas transaccionales que, al efecto lleve “LIFTOFF” y que: (i) queden referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional; (ii) correspondan a una obligación de pago a cargo de su emisor, por la misma cantidad de dinero; (iii) sean emitidos contra la recepción de dicha cantidad de dinero, con el propósito de abonar, transferir o retirar dichos Fondos de Pago Electrónico, total o parcialmente, mediante la instrucción que, para esos efectos, dé el respectivo tenedor de los Fondos de Pago Electrónico, y (iv) sean aceptados por un tercero como recepción de la cantidad de dinero.

(p) Información confidencial: las instrucciones, bases de datos, listas de personal o empleados, montos dispersados, número identificador de “EL CLIENTE”, dibujos, grabados, diagramas, modelos, muestras, diagramas de flujo, programas de ordenador, discos, cintas, planes de mercadotecnia, los nombres e información de los Clientes o prospectos de clientes, información corporativa y en general cualquier información que de ser revelada pueda ser utilizada por los competidores de “LAS PARTES” para tomar ventajas comerciales o de negocios, entre otros. Toda será tratada como privada y confidencial y será utilizada única y exclusivamente para la fiel ejecución y prestación de los servicios objeto de este Contrato, quedando estrictamente prohibido difundir sin permiso de su contraparte o dueño de la información, cualquier tipo de material que se le hubiese proporcionado, bajo pena de incurrir en alguna sanción establecida en las leyes en la materia, a menos de que se encuentre obligado a revelar, por orden judicial o por orden de cualquier autoridad gubernamental en el ejercicio de sus competencias y atribuciones.

(q) Partes: conjuntamente “LIFTOFF” y “EL CLIENTE”.

(r) Plataforma: indistintamente a las aplicaciones web y para teléfonos móviles desarrolladas por “LIFTOFF” a través de las cuales interactúa con “EL CLIENTE” para

que este proceda a la apertura de la Cuenta, instruya operaciones, consulte los saldos, movimientos, estados de cuenta y otra información relacionada con su Cuenta y el presente Contrato, entre otros.

(s) Propietario Real: a aquella persona física que, por medio de otra o de cualquier acto o mecanismo, obtiene los beneficios derivados de una Cuenta y es, en última instancia, el verdadero dueño de los recursos, al tener sobre estos, derechos de uso, disfrute, aprovechamiento, dispersión o disposición.

El término Propietario Real también comprende a aquella persona o grupo de personas físicas que ejerzan el control sobre una persona moral, así como, en su caso, a las personas que puedan instruir o determinar, para beneficio económico propio, los actos susceptibles de realizarse a través de fideicomisos, mandatos o comisiones.

(t) Tarjeta: al medio de disposición de los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de "EL CLIENTE", constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una Transferencia de Fondos o una Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

(u) Transferencia de Fondos: a aquella operación realizada entre "LIFTOFF" y otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera, conforme a la cual la primera realiza (i) el abono en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico por la cantidad equivalente de dinero a la indicada en la orden respectiva que reciba, derivada del cargo que esa otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o entidad haga en la cuenta correspondiente, o bien (ii) el cargo en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico equivalente a aquella cantidad de dinero que "EL CLIENTE" haya indicado en la orden que emita para que, una vez realizada la redención de los referidos Fondos de Pago Electrónico, dicha cantidad se acredite a favor de la otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera a quien se envíe dicha orden para su abono en la cuenta de depósito indicada en dicha orden.

(v) Transferencia de Fondos de Pago Electrónico: a aquella operación realizada por "LIFTOFF", previa instrucción de "EL CLIENTE", de acuerdo con la cual se abona una cantidad determinada de Fondos de Pago Electrónico en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de otro Cliente, derivado del cargo por la referida cantidad de la Cuenta de "EL CLIENTE" de "LIFTOFF", o viceversa.

(w) UNE: a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de "LIFTOFF" que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Clientes.

(x) UDIS: a las unidades de cuenta llamadas "Unidades de Inversión" cuya equivalencia en pesos publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

En virtud de las DECLARACIONES y DEFINICIONES anteriores, "LAS PARTES" otorgan y se sujetan a las siguientes:

CLÁUSULAS

CAPÍTULO PRIMERO DEL OBJETO DEL CONTRATO

PRIMERA. - Objeto. “LAS PARTES” celebran un contrato de emisión y depósito mercantil de Fondos de Pago Electrónico para llevar a cabo la emisión de los mismos referidos a moneda nacional, y abrir una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a nombre de “EL CLIENTE”, la cual es personal e intransferible, por medio de la que “EL CLIENTE” podrá efectuar cargos o abonos de Fondos de Pago Electrónico, en cualquier tiempo, durante la vigencia del presente Contrato y conforme a sus términos.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

SEGUNDA. - Apertura de Cuenta, asignación de CLABE y Tarjeta. Como condición a la apertura de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico se requerirá que “EL CLIENTE” proporcione los datos e información completa y veraz que “LIFTOFF” le solicite mediante formularios electrónicos que se desplieguen en su Plataforma para que “LIFTOFF” realice la validación de los datos proporcionados por “EL CLIENTE” y verificación de la autenticidad de dicha documentación.

Si se detecta que la información que “EL CLIENTE” proporcionó para la apertura de Cuenta es falsa o incompleta, será motivo suficiente para la cancelación, suspensión o restricción de esta. “LIFTOFF” se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional a efectos de corroborar la veracidad de la información entregada por un Cliente, así como de suspender temporal o definitivamente los servicios a “EL CLIENTE” si sus datos no han podido ser confirmados.

Cumplidas dichas condiciones se procederá, y la Plataforma indicará a “EL CLIENTE” el número de inscripción de este Contrato en el RECA para proceder con su firma del de manera digital, mediante el uso de una contraseña de un solo uso (OTP, por sus siglas en inglés) que será enviado vía SMS al número del teléfono móvil proporcionado por “EL CLIENTE”, la cual deberá ingresarse en el campo que para tal efecto despliegue la Plataforma y una vez hecho esto el Contrato se tendrá por celebrado.

“LIFTOFF” confirmará la fecha y hora de la contratación en la Plataforma y le asignará un número de cuenta CLABE único, el cual consta al calce del presente Contrato y estará disponible para consulta en todo momento para “EL CLIENTE” en la Plataforma.

La Cuenta será una Cuenta Nivel 2, la cual está limitada a que la suma de los abonos durante el transcurso de un mes calendario, no excederá el equivalente en moneda nacional a tres mil UDIS. “LIFTOFF” rechazará cualquier transacción cuyo abono implique sobrepasar el límite referido. Para realizar el cálculo en UDIS, se tomará el valor de la UDI del último día del mes calendario inmediato anterior al mes de que se trate.

Asimismo, con la apertura de la Cuenta, “LIFTOFF” emitirá una Tarjeta a “EL CLIENTE”, la cual estará asociada a su Cuenta y podrá utilizarse como medio de

disposición de los Fondos de Pago Electrónico que “EL CLIENTE” tenga disponibles en cualquier establecimiento o cajero automático que acepte la marca de la Tarjeta.

TERCERA. - Emisión de Fondos de Pago Electrónico. “EL CLIENTE” otorga expresamente su consentimiento en este acto para que “LIFTOFF” emita Fondos de Pago Electrónico en la Cuenta de “EL CLIENTE” contra la recepción de una determinada cantidad de dinero en moneda nacional que se realice mediante:

(a) Transferencias de Fondos de Pago Electrónico de otra Cuenta abierta en “LIFTOFF”.

(b) Transferencias de Fondos de otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera.

En el momento en que se reciban las cantidades de dinero correspondientes, “LIFTOFF” realizará, dentro de los tres segundos siguientes, la debida emisión de Fondos de Pago Electrónico en la Cuenta de “EL CLIENTE” por un valor monetario equivalente a dichas cantidades de dinero y los pondrá a disposición de “EL CLIENTE”. Asimismo, “LIFTOFF” notificará a “EL CLIENTE” de cualquier abono que se realice en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en el momento en que se ejecute mediante la Plataforma, por correo electrónico y vía mensaje SMS.

Los recursos que reciba “LIFTOFF” para la emisión de fondos de pago electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero.

CUARTA. - No Intereses ni beneficios de otra índole. “LIFTOFF” no pagará a “EL CLIENTE” intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario o no monetario por el saldo que este acumule en el tiempo o mantenga en un momento dado.

QUINTA. - Disposición de los Fondos de Pago Electrónico. “EL CLIENTE” podrá disponer de los Fondos de Pago Electrónico que mantenga en su cuenta de manera total o parcial. “LIFTOFF” deberá reembolsar a “EL CLIENTE”, cuando este así lo solicite, la totalidad de los recursos que este tenga en su Cuenta los Fondos de Pago Electrónico el Día Hábil en que haya recibido dicha solicitud, siempre y cuando tales Fondos de Pago Electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución.

Para los efectos anteriores, “LIFTOFF” le permitirá a “EL CLIENTE” disponer de los Fondos de Pago Electrónico, así como realizar los cargos correspondientes en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, mediante:

(a) Transferencias de Fondos a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre de “EL CLIENTE” o de terceros que el propio Cliente especifique, o bien, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras cuentas abiertas en “LIFTOFF”.

“LIFTOFF” ejecutará las instrucciones de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico y Transferencias de Fondos que “EL CLIENTE” le transmita a través de la Plataforma, el Día Hábil Bancario en que haya recibido dicha solicitud, siempre que indique la información necesaria acerca del emisor y del beneficiario de la transferencia de que se trate y que le solicite “LIFTOFF” mediante la Plataforma.

(b) Uso de la Tarjeta asociada a la Cuenta de “EL CLIENTE”, para la realización de pagos de cualquier tipo o retiros de efectivo en cajeros automáticos, en este último caso limitados por un monto equivalente en moneda nacional de hasta 1,500 UDIS diarias.

En caso de que “LIFTOFF” efectuó un depósito erróneo en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de “EL CLIENTE” o procedan devoluciones, objeciones y cargos no autorizados por terceros o bien existan adeudos con motivo de comisiones cobradas que se abonen en la Cuenta; “EL CLIENTE” autoriza expresamente a “LIFTOFF” para que cargue en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de “EL CLIENTE” el importe correspondiente. En caso de que dichos cargos excedan el saldo en la Cuenta, la diferencia será cobrada por “LIFTOFF”, mediante el cargo respectivo a la Cuenta, en el momento en que “EL CLIENTE” abone nuevas cantidades a esta, hasta por el monto equivalente al que cubra dicho saldo.

Cualquiera de los cargos previstos en esta cláusula, serán comunicados a “EL CLIENTE” a través de la Plataforma y por correo electrónico.

SEXTA. - Órdenes de Transferencia de Fondos y de Fondos de Pago Electrónicos. “EL CLIENTE” podrá realizar órdenes de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a “LIFTOFF”, mediante la Plataforma, siempre y cuando se proporcionen los datos del beneficiario, monto de la transacción, cuenta y banco destino, así como el concepto de la misma, datos indicados por “LIFTOFF” como necesarios. “LIFTOFF” rechazará las órdenes de transferencia que no cumplan con lo anterior, si se sospecha que la información proporcionada no es veraz o cuyo monto exceda el saldo existente en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de “EL CLIENTE”.

Asimismo, “LIFTOFF” podrá rechazar las órdenes de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico cuando las considere como de alto riesgo conforme a su Metodología para la Prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo. En caso de que “EL CLIENTE” lo solicite, “LIFTOFF” le notificará las razones por las que fue rechazada la orden respectiva.

Una vez confirmada la operación por “EL CLIENTE” en la Plataforma y aceptada la orden de transferencia por “LIFTOFF”, esta última efectuará el cargo respectivo a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de “EL CLIENTE” y emitirá un Comprobante de Operación en la Plataforma al momento de realizarse la operación, los cuales estarán disponibles para su posterior consulta o descarga.

Cuando una orden de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico sea aceptada por “LIFTOFF”, notificará a “EL CLIENTE” por medio de un aviso en la Plataforma, vía correo electrónico y por mensaje SMS en el momento en que la orden sea ejecutada.

“EL CLIENTE” tendrá derecho a realizar una transferencia al día en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a través de la Plataforma, sin costo alguno ni cobro de comisiones o algún otro accesorio, mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta que “EL CLIENTE” haya designado para tales efectos en alguna Entidad Financiera facultada para recibir dichas transferencias.

Adicionalmente, "EL CLIENTE" podrá solicitar en todo momento el retiro de la totalidad de los recursos que este tenga en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, el Día Hábil en que "LIFTOFF" haya recibido dicha solicitud, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución.

SÉPTIMA. - Tratamiento de cuentas sin movimientos. Los montos correspondientes a los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta de "EL CLIENTE" que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global que "LIFTOFF" tendrá para esos efectos.

Lo anterior se le notificará a "EL CLIENTE" por escrito a la dirección de correo electrónico registrada por "EL CLIENTE" con 90 días de anticipación del abono mencionado en la cuenta global.

Cuando "EL CLIENTE" realice una operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, "LIFTOFF" deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de "EL CLIENTE" o entregárselo.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento y contados los plazos a partir de que se depositen en la cuenta global, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública, por mandato de Ley, cuando (a) el importe no exceda el equivalente a trescientas UMA, en tres años, o (b) cuando lo exceda, en siete años.

"LIFTOFF" estará obligado por Ley a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla los supuestos anteriores.

OCTAVA. - Cierre de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico. En un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato, "EL CLIENTE" podrá cancelarlo a través de la Plataforma o de la UNE, sin responsabilidad alguna, en cuyo caso, "LIFTOFF" no podrá cobrar ninguna Comisión, siempre y cuando "EL CLIENTE" no haya utilizado u operado los servicios financieros contratados.

Además del supuesto anteriormente mencionado, "EL CLIENTE" podrá terminar el presente Contrato y cerrar la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, en cualquier momento y sin condición alguna ni cobro de comisión o penalización por cierre de cuenta, mediante solicitud a través de la Plataforma o de la UNE.

En cualquiera de los casos anteriores, "LIFTOFF" le proporcionará el número de referencia de la solicitud, fecha y hora en la que se recibe, así como la información relativa a los saldos de las Cuenta en dicho momento, mediante la propia Plataforma y al correo electrónico de "EL CLIENTE" a más tardar al cierre del Día Hábil en el que se hayan presentado.

El cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico surtirá efectos al cierre del Día Hábil en que "LIFTOFF" haya recibido la respectiva solicitud, momento a partir del cual "LIFTOFF" se abstendrá de procesar cualquier movimiento de fondos a través de la Plataforma y cancelará la Tarjeta, por lo que no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados con

fecha previa, pero no reflejados. En este caso, "EL CLIENTE" deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que la Tarjeta fue destruida o que no cuenta con ella, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha.

Asimismo, "LIFTOFF" realizará a más tardar al cierre del referido Día Hábil, la redención del saldo total disponible de Fondos de Pago Electrónico mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta abierta a nombre de "EL CLIENTE" en una Entidad Financiera que este haya señalado en el momento de presentar la solicitud de cancelación.

Para efectos de lo previsto en esta cláusula, si "EL CLIENTE" solicita el cierre de su cuenta en un día no hábil, se entenderá por hecha en el Día Hábil inmediato siguiente a la presentación de su solicitud.

En caso de controversias respecto a la fecha de cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, esta será la establecida por "EL CLIENTE", a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita por la cual "LIFTOFF" pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción de "EL CLIENTE" respecto al cierre de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico "EL CLIENTE" deberá producir la evidencia de la solicitud a que se refiere el segundo párrafo.

CAPÍTULO TERCERO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA O APLICACIÓN

NOVENA. - Términos y condiciones de uso de la Plataforma. "LIFTOFF" presta sus servicios a través de la Plataforma, a través de la cual "EL CLIENTE" podrá realizar los actos necesarios para la celebración del presente Contrato y efectuar las operaciones, actividades y servicios referidos en esta cláusula para la operación de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.

(a) Licencia y restricciones de uso de la Plataforma: A partir del registro de "EL CLIENTE" a través de la Plataforma, "LIFTOFF" le concede a "EL CLIENTE" una licencia intransferible de uso de dicha Plataforma, no exclusiva y revocable, sin que esto implique que "EL CLIENTE" adquiera ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los servicios y contenidos de la Plataforma. En ningún momento, el uso de la Plataforma será considerado como una autorización o licencia para utilizar los servicios y contenidos con fines distintos a los que se contemplan en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, queda prohibido utilizar, divulgar, reproducir, modificar, alterar, suprimir o explotar, ya sea en forma total o parcial las marcas, logotipos, diseños, avisos, anuncios y demás conceptos análogos contenidos en la Plataforma.

"LIFTOFF" tendrá derecho a negar, restringir o condicionar el acceso a la Plataforma, total o parcialmente, por cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente Contrato o bien, por situaciones que "LIFTOFF" considere riesgosas para el debido funcionamiento de la Plataforma o a sus derechos de propiedad intelectual, sin previo aviso.

En caso de que "LIFTOFF" decida suspender el acceso a la Plataforma a "EL CLIENTE", total y permanentemente, procederá al cierre de la Cuenta notificándolo así

a “EL CLIENTE” por correo electrónico y realizando la redención del saldo total disponible de Fondos de Pago Electrónico mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta abierta a nombre de “EL CLIENTE” en una Entidad Financiera que este haya señalado para dichos efectos.

“EL CLIENTE” reconoce y acepta que “LIFTOFF” podrá en cualquier momento y sin necesidad de darle aviso, realizar actualizaciones, correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación e información de la Plataforma, con el fin de que esta funcione eficientemente y mejore la experiencia de “EL CLIENTE” en su uso.

(b) Actividades que el Cliente podrá realizar en la Plataforma: “EL CLIENTE” en este acto otorga expresamente su consentimiento para acceder y usar la Plataforma para realizar las siguientes operaciones y actividades:

- (i) Captura de información y documentación para la identificación de “EL CLIENTE” requerida por “LIFTOFF”.
- (ii) Solicitar la apertura y cierre de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.
- (iii) Instruir Transferencias de Fondos y de Fondos de Pago Electrónico, en moneda nacional.
- (iv) Obtener los Comprobantes de Operación de los abonos y cargos que se realicen en la Cuenta en los últimos 30 días.
- (v) Consultar el registro actualizado y en tiempo real de los saldos y movimientos de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, así como solicitar aquellos con una antigüedad mayor a los disponibles en la Plataforma.
- (vi) Consultar sus estados de cuenta, así como solicitar aquellos con una antigüedad mayor a los disponibles en la Plataforma o modificar los medios de envío de los estados de cuenta mensuales.
- (vii) Consultar el número de cuenta CLABE asignado a la Cuenta de “EL CLIENTE”.
- (viii) Designar a Beneficiarios.
- (ix) Actualizar los datos de Identificación de “EL CLIENTE”, así como los datos de contacto para recibir notificaciones.
- (x) Modificar la contraseña de acceso a la Plataforma.
- (xi) Recibir los avisos y notificaciones a que se refiere el presente Contrato, sin perjuicio de los demás medios por los que deban realizarse de conformidad con el presente Contrato.
- (xii) Pago de servicios con cargo del saldo de la Cuenta.
- (xiii) Solicitar el bloqueo/desbloqueo o la reposición de una Tarjeta.
- (xiv) Presentar avisos de reclamaciones por cargos no reconocidos; de robo o extravío de Tarjeta o medios de autenticación, u otro tipo de aclaraciones o solicitudes.
- (xv) Domiciliaciones.
- (xvi) Cualquier operación y/o servicio que “LIFTOFF” llegare a autorizar en el futuro.

Para el ingreso a la aplicación se utilizará el nombre de usuario previamente registrado y la contraseña que este haya definido en la aplicación.

Una vez iniciada la sesión, en caso de que “EL CLIENTE” no realice ningún movimiento dentro de la Plataforma por más de cinco minutos, la sesión se dará por terminada de manera inmediata. “LIFTOFF” podrá suspender la sesión cuando se presenten indicios que la persona en sesión no es “EL CLIENTE”.

(c) Horarios de disponibilidad de la Plataforma: La Plataforma estará disponible para operar las 24 horas del día, los 365 días del año. Lo anterior, es independiente a los horarios en que se vean reflejadas las operaciones conforme a la normativa aplicable al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) emitida por el Banco de México.

(d) Registro en la Plataforma, contraseñas y otros factores de autenticación: Para realizar el alta en la Plataforma, “EL CLIENTE” invariablemente deberá contar con teléfono móvil activo, además que se le solicitará información y documentación para su debida identificación, la cual será validada por el equipo de “LIFTOFF”. Posteriormente, “EL CLIENTE” deberá también de firmar el presente Contrato para el uso del servicio, mediante una contraseña de un solo uso (OTP, por sus siglas en inglés) que será enviada vía SMS al número del teléfono móvil proporcionado por “EL CLIENTE”.

Una vez realizados los pasos anteriores, “EL CLIENTE” deberá ingresar su usuario y contraseña para poder ingresar a su sesión en la Plataforma.

“LIFTOFF” solicitará a “EL CLIENTE” un segundo factor de autenticación adicional y diferente al utilizado para iniciar sesión en la Plataforma, que será una contraseña de un solo uso (OTP, por sus siglas en inglés) que será enviada vía SMS al número del teléfono móvil proporcionado por “EL CLIENTE”, en cada ocasión que se pretenda realizar una de las operaciones siguientes:

- (i) Instrucciones de Transferencias de Fondos y Fondos de Pago Electrónico.
- (ii) Registro o modificación de las cuentas receptoras de los recursos dinerarios derivados de la redención de Fondos de Pago Electrónico.
- (iii) Cambio y desbloqueo de contraseña.
- (iv) Alta y modificación de los medios de notificación a “EL CLIENTE”.
- (v) Consultas de estados de cuenta.
- (vi) Actualización de datos de “EL CLIENTE”.
- (vii) Solicitud de cierre de Cuenta.

(e) Responsabilidad del Cliente respecto de los factores de autenticación: “EL CLIENTE” reconoce y acepta que el uso de los factores de autenticación es la forma en que “LIFTOFF” identificará de manera única e inequívoca a “EL CLIENTE”, por lo que cualquier acceso a la Plataforma u operación instruida a través de los referidos factores de autenticación se considerará realizada por “EL CLIENTE”, teniendo estos

los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, “EL CLIENTE” es el único responsable del resguardo y el debido uso de su contraseña y demás factores de autenticación.

(f) Robo, extravió u olvido de las contraseñas: En caso de robo, extravió u olvido de contraseñas, “EL CLIENTE” deberá comunicarse vía telefónica a la UNE. Una vez que “EL CLIENTE” haya sido identificado y autenticado, el equipo de “LIFTOFF” anulará la contraseña pidiendo a “EL CLIENTE” que defina y registre a través de la Plataforma una nueva contraseña.

(g) Límites de responsabilidad: “LIFTOFF” no garantiza que la Plataforma funcionará libre de errores; sin embargo, siempre realizará sus mejores esfuerzos para mantener los niveles de servicio adecuados de operación de la Plataforma.

“LIFTOFF” tampoco se hace responsable de que la Plataforma y los canales electrónicos de comunicación con “EL CLIENTE” estén libres de virus informáticos u otros mecanismos lesivos, por lo que no responderá a “EL CLIENTE” por los gastos de servicios técnicos a sus equipos o la reposición de estos, ni por el bloqueo o borrado de información, pérdida o modificación de cualquier contenido de su equipo.

Asimismo, “LIFTOFF” no se hace responsable por las fallas de conexión a Internet que “EL CLIENTE” presente en el acceso o durante su sesión en la Plataforma.

(h) Continuidad del servicio: “LIFTOFF” responderá al Cliente por la adecuada prestación de sus servicios y el debido funcionamiento de la Plataforma digital, salvo que se presente la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, o se generen a causa de otros equipos y sistemas automatizados fuera de su control.

En caso de fallas o errores en la operación de Plataforma, “LIFTOFF” lo comunicará al Cliente mediante un mensaje generado en la propia Plataforma y cuando esta dure más de 30 minutos, mediante aviso por escrito al correo electrónico de “EL CLIENTE”.

(i) Alertas: “LIFTOFF” comunicará a “EL CLIENTE” a través de la Plataforma y al correo electrónico que proporcione para recibir notificaciones conforme al presente Contrato, de cualquier movimiento en su Cuenta, actualizaciones de su información personal o datos de contacto, inicios de sesión en dispositivos inusuales y cualquier otra que “LIFTOFF” considere necesaria para que “EL CLIENTE” pueda prevenir accesos u operaciones no autorizados a su Cuenta.

(j) Información sobre riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude: “LIFTOFF” pondrá a disposición de “EL CLIENTE”, de manera gratuita, vía correo electrónico y a través de la Plataforma, información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en el uso de sus servicios y la Plataforma.

Las actualizaciones, adiciones o mejoras a la Plataforma que impliquen modificaciones a lo previsto en esta cláusula, seguirán el proceso previsto en las Cláusula Vigésima Cuarta de este Contrato.

CAPÍTULO CUARTO DE LA ENTREGA Y USO DE TARJETA

DÉCIMA. - Entrega y uso de la Tarjeta. “LIFTOFF” entregará a “EL CLIENTE” la Tarjeta desactivada y por separado un número de identificación personal (NIP) provisional compuesto por cuatro signos numéricos, que solo servirá para activar la Tarjeta. “EL CLIENTE” deberá realizar la activación de la Tarjeta y el cambio de NIP mediante la aplicación móvil en el momento que lo desee.

La Tarjeta contendrá los dígitos de identificación única, la fecha de vencimiento, el titular de marca y el código de seguridad, entre otros, así como un circuito integrado o chip que, en conjunto con el NIP, constituyen dos factores de autenticación independientes y será la forma en que “LIFTOFF” identificará de manera única e inequívoca a “EL CLIENTE”; por lo cual, cualquier operación instruida a través de ellos se considerará realizada por “EL CLIENTE”, teniendo estos los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, “EL CLIENTE” reconoce y acepta expresamente el carácter personal e intransferible de la Tarjeta, así como la confidencialidad del NIP y asume que es su responsabilidad cualquier consecuencia del uso indebido que “EL CLIENTE” llegara a hacer de la Tarjeta o del NIP.

Para la realización de transacciones con Tarjeta en terminales punto de venta y en cajeros automáticos que acepten la marca de la Tarjeta, “EL CLIENTE” deberá usar su NIP. En caso de que el NIP sea ingresado tres veces de forma incorrecta, por seguridad, la Tarjeta será bloqueada y será necesario reponerla.

“EL CLIENTE” podrá usar la función de “Bloquear Tarjeta” en la Plataforma cuando lo desee con lo que queda inhabilitada la Tarjeta para su uso hasta en tanto exista instrucción expresa de “EL CLIENTE” que indique lo contrario, a través de la propia Plataforma. Asimismo, se aconseja al Cliente utilizar dicha función en caso de robo o extravío de la Tarjeta para evitar o disminuir el riesgo de cargos no reconocidos. Con independencia de lo anterior, “EL CLIENTE” deberá dar aviso a “LIFTOFF”, en caso de robo o extravío de la Tarjeta en términos de la Cláusula Décima Quinta siguiente.

A partir de la recepción del aviso de robo o extravío, “LIFTOFF” deberá bloquear la Tarjeta y no autorizará ninguna operación hasta en tanto la Tarjeta extraviada sea repuesta por “LIFTOFF”.

DÉCIMA PRIMERA. - Comprobantes de Operación. “LIFTOFF” emitirá y pondrá a disposición de “EL CLIENTE” Comprobantes de Operación independientemente de que se realicen las operaciones a través de la Plataforma o mediante el uso de la Tarjeta.

Dichos comprobantes deberán entregarse a “EL CLIENTE” al momento de realizarse la operación a través de ventanas emergentes en la Plataforma y por correo electrónico y estarán disponibles para su posterior consulta y descarga en la Plataforma.

Los Comprobantes de Operación contendrán:

(a) La denominación de “LIFTOFF” y, cuando se use la Tarjeta, la identificación del establecimiento o cajero automático.

- (b) La certificación electrónica o folio interno que permita identificar la operación celebrada por “EL CLIENTE”.
- (c) El monto, fecha y hora de la operación.
- (d) El tipo de operación efectuada.
- (e) Los datos que permitan a “EL CLIENTE” identificar la Cuenta respecto de la cual se efectuó la transacción.

CAPÍTULO QUINTO DEL ESTADO DE CUENTA

DÉCIMA SEGUNDA. - Estados de Cuenta. “LIFTOFF” pondrá mensualmente y de forma gratuita a disposición de “EL CLIENTE” a través de la Plataforma, el estado que guarda su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda. “EL CLIENTE” podrá solicitar a “LIFTOFF”, en todo momento, que los estados de cuenta mensuales que se generen sean enviados al correo electrónico de “EL CLIENTE” dentro del mismo plazo. Dicha solicitud la podrá realizar por la Plataforma, así como aquella en la que se solicite la suspensión de dicho envío vía correo electrónico.

Los estados de cuenta permitirán a “EL CLIENTE” conocer en cada periodo, de manera clara y que no induzca a error, las operaciones realizadas, así como las Comisiones, descuentos y costos que se hayan cargado, en su caso, y contendrán lo siguiente:

- (a) La denominación social de “LIFTOFF”, así como el domicilio, número telefónico, su logotipo y su página de Internet.
- (b) El nombre de “EL CLIENTE”, así como su número de Cuenta y la CLABE.
- (c) El periodo del mes que corresponda.
- (d) El saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo.
- (e) El promedio de los saldos diarios del periodo.
- (f) Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo correspondiente y su descripción, incluyendo el monto y fecha de la operación, así como la descripción o concepto de la operación, y en caso de operaciones con Tarjeta, el nombre del establecimiento y lugar en donde se utilizó.
- (g) Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan y fecha en que se originaron.
- (h) Un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas.
- (i) Los cargos objetados por “EL CLIENTE” en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción, deberán incluir el número de folio o reporte de aclaración.

(j) Un aviso que indique: “Liftoff, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico recibe las consultas, reclamaciones o aclaraciones, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, a través de la Plataforma denominada “LIFTOFF” y por correo electrónico UNE@rhinopay.com o teléfono (55) 4777 6300. En el caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros: www.gob.mx/condusef y teléfonos 01 800 999 8080 y 53400999”.

(k) Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables.

(l) Las leyendas “Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con Liftoff, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico no se encuentran garantizados por ninguna autoridad” y “Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos”.

“LIFTOFF” tendrá disponible los estados de cuenta de los tres meses inmediatos anteriores a la sesión de “EL CLIENTE” en la Plataforma para su consulta, así como la relación de los saldos y los movimientos efectuados en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de los seis meses inmediatos anteriores.

“EL CLIENTE” podrá solicitar en cualquier momento a través de la propia Plataforma, la consulta de los estados de cuenta, saldos y movimientos de periodos anteriores a los previstos en esta cláusula. Dicha solicitud será atendida por “LIFTOFF” en un plazo menor de cinco días hábiles, sin costo alguno, poniendo la información solicitada a su disposición a través de la Plataforma.

CAPÍTULO SEXTO DE LAS COMISIONES

DÉCIMA TERCERA. - Comisiones. “LIFTOFF” cobrará con cargo a los Fondos de Pago Electrónico disponibles en la Cuenta de “EL CLIENTE”, \$15.00 M.N. (quince pesos 00/100 Moneda Nacional) más el Impuesto del Valor Agregado (IVA) mensuales, por concepto de Comisión por Administración, que se cobrará los días primero de cada mes calendario vencido.

“LIFTOFF” cobrará proporcionalmente la Comisión por Administración, que en su caso aplique a los días naturales transcurridos del mes desde o hasta el momento de la apertura o cierre de la Cuenta, según corresponda.

Adicionalmente, “LIFTOFF” cobrará con cargo a los Fondos de Pago Electrónico disponibles en la Cuenta de “EL CLIENTE”, una comisión de \$250.00 M.N. (doscientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional) más I.V.A., por concepto de Reclamación Improcedente.

“LIFTOFF”, a través de la Plataforma y correo electrónico, le dará a conocer el incremento al importe de las Comisiones antes referida, así como las nuevas Comisiones que pretenda cobrar, por lo menos, con 30 días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Durante dicho periodo, “EL CLIENTE” tendrá derecho a dar por terminado el presente Contrato y solicitar el cierre

de la Cuenta en los términos establecidos en este Contrato, en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que “LIFTOFF” cobre cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que “EL CLIENTE” solicite dar por terminado el Contrato.

Cabe señalar que, por el uso de cajeros automáticos, “LIFTOFF” no cobra Comisión alguna; sin embargo, “EL CLIENTE” deberá cubrir las comisiones que cobren las Entidades Financieras que manejen dichos cajeros automáticos.

“EL CLIENTE” podrá en todo momento consultar las Comisiones que cobra “LIFTOFF” en la Plataforma y la página de Internet www.rhinopay.com, ambas en el apartado “Consulta los Costos y Comisiones de nuestros productos”.

CAPÍTULO SÉPTIMO DE LAS DOMICILIACIONES

DÉCIMA CUARTA. - Alta y cancelación de Domiciliaciones. Para la contratación del servicio de domiciliación y que se realicen los cargos que instruya “EL CLIENTE” en su cuenta de fondos de pago electrónicos, éste deberá llenar el “Formato para solicitar la contratación del servicio de domiciliación”, el cual se encontrará disponible en la página www.rhinopay.com. El formato deberá de imprimirlo, firmarlo y enviarlo a la cuenta de correo electrónico: contacto@rhinopay.com.

“LIFTOFF” contará con un plazo de un día hábil para revisar y dar de alta el servicio instruido por “EL CLIENTE”. Una vez dado de alta el servicio, “LIFTOFF” informará al cliente mediante correo electrónico, sobre la atención de su solicitud.

El monto máximo que “LIFTOFF” deberá pagar en el servicio de domiciliación indicado por “EL CLIENTE”, es el que se mencione en el “Formato para solicitar la contratación del servicio de domiciliación”.

“EL CLIENTE” libera a “LIFTOFF” de cualquier responsabilidad, daño o perjuicio que se cause a “EL CLIENTE” en caso de no poder realizar el cobro de los cargos programados por Domiciliación, cuando los fondos de pago electrónico disponibles en la Cuenta de “EL CLIENTE” sean insuficientes, o la Domiciliación hayan sido previamente cancelada, o por cualquier otra causa que imposibilite a “LIFTOFF” realizar los cargos derivados por las Domiciliaciones instruidas por “EL CLIENTE”.

En caso de que “EL CLIENTE”, decida cancelar una Domiciliación, lo podrá realizar en cualquier momento, llenando el “Formato para solicitar la cancelación del servicio de domiciliación”, el cual se encontrará disponible en la página www.rhinopay.com, mismo que deberá imprimirlo, firmarlo y enviarlo mediante correo electrónico a la cuenta: contacto@rhinopay.com.

La cancelación de las Domiciliaciones surtirá efectos en un plazo máximo de tres Días Hábiles contados a partir de que reciba la solicitud correspondiente y le notificará al “EL CLIENTE” vía correo electrónico del momento en que surtió efectos la cancelación. Una vez que la cancelación surta efectos, “LIFTOFF” deberá abstenerse de realizar cargos a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico relacionada con dicha Domiciliación. “LIFTOFF” no se hará responsable por los adeudos no pagados por “EL

CLIENTE” frente a terceros por Domiciliaciones canceladas que hayan surtido efectos conforme a lo previsto en este párrafo.

CAPÍTULO OCTAVO DE LAS CONSULTAS, ACLARACIONES, RECLAMACIONES AVISOS

DÉCIMA QUINTA. - Consultas, aclaraciones, reclamaciones y avisos. “LIFTOFF” pone a disposición de “EL CLIENTE” a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) con el objeto de atender sus consultas, aclaraciones y reclamaciones, así como de dar los avisos por robo o extravío de la Tarjeta, a través del correo UNE@rhinopay.com , teléfono (55) 4777 6300 y la Plataforma.

“LIFTOFF” emitirá un acuse de recibo que se entregará mediante la Plataforma y correo electrónico, en el momento en que se presente o dentro de las 24 horas posteriores, por cada consulta, aclaración, reclamación o aviso que reciba, proporcionado un número de referencia, la fecha y hora en que este se recibió, y las atenderá dentro de un plazo que no excederá de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de su recepción, salvo por los casos previstos a continuación:

(a) Aviso de robo o extravío de Tarjetas: En estos casos, “EL CLIENTE” podrá presentar dicho aviso en cualquier día natural, sin que deba realizar ningún trámite adicional a la presentación de este, a través de cualquiera de los medios referidos anteriormente. A partir de la recepción del aviso de robo o extravío, “LIFTOFF” deberá bloquear la Tarjeta y no autorizará ninguna operación hasta en tanto la Tarjeta extraviada sea repuesta por “LIFTOFF”. “EL CLIENTE” no será responsable de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta a partir de la presentación del aviso. “LIFTOFF” tendrá derecho de exigir el pago de los cargos a la Cuenta de “EL CLIENTE” que hayan sido autorizados previamente mediante el uso de la Tarjeta.

(b) Reclamación por cargos no reconocidos: “EL CLIENTE” podrá presentar, en cualquier día natural un aviso de reclamación por cargos no reconocidos en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, a través de cualquiera de los medios referidos anteriormente, sin que deba realizar ningún trámite adicional a la presentación de este. “LIFTOFF” abonará a más tardar el segundo Día Hábil posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido siempre y cuando “LIFTOFF” haya recibido el aviso durante un periodo de noventa días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

“LIFTOFF” no estará obligada a realizar el abono anterior cuando compruebe a “EL CLIENTE” mediante dictamen en términos de la Cláusula Décima Sexta de este contrato que, en la operación que haya ocasionado el cargo no reconocido por este último, se utilizaron, al momento de realizar la operación, dos factores de autenticación independientes, o bien, tratándose de avisos de robo o extravío de Tarjeta, dichos cargos no sean reconocidos por “EL CLIENTE” y correspondan a Operaciones que se hayan realizado durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso o que se hayan autenticado utilizando los dos factores referidos.

“LIFTOFF” en ningún caso podrán requerir a “EL CLIENTE” que realice trámite adicional a la presentación del aviso para realizar los abonos respectivos.

(c) Aclaraciones por movimientos: En casos distintos a los anteriores, cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en su estado de cuenta respectivo o en los registros de saldos y movimientos que consten en la Plataforma, podrá presentar a la UNE, por escrito y a través del correo UNE@rhinopay.com o la Plataforma, una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación.

A partir de la fecha de su recepción, “LIFTOFF” tendrá un plazo máximo de 45 días para entregar a “EL CLIENTE” el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que obra en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por “EL CLIENTE”.

Dentro del plazo de 45 días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, “LIFTOFF” pondrá a disposición de “EL CLIENTE” a través de la UNE el expediente generado con motivo de la solicitud, el cual deberá contener toda la documentación e información que obra en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que “EL CLIENTE” presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

d) Objeción de cargos por domiciliación: “LIFTOFF” atenderá las notificaciones de objeción que sus Clientes presenten por cargos no reconocidos derivados Domiciliaciones.

Los Clientes podrán presentar vía correo electrónico a la cuenta contacto@rhinopay.com mediante el “Formato para objetar cargos por domiciliación” las notificaciones de objeción dentro de un plazo de noventa Días Hábiles contados a partir de la fecha en la que se realizó el cargo respectivo. A través de esta misma vía, la entidad responderá a “EL CLIENTE” sobre el estatus de su solicitud.

Cuando “EL CLIENTE” objete algún cargo derivado del servicio de Domiciliación durante los primeros sesenta Días Hábiles del plazo señalado en el párrafo anterior, “LIFTOFF” deberá abonar el monto reclamado a más tardar el Día Hábil siguiente a la recepción de la objeción, sin que pueda requerir a “EL CLIENTE” la realización de trámite adicional alguno.

Si la objeción se realiza entre el Día Hábil sesenta y uno y el Día Hábil noventa del plazo antes mencionado, “LIFTOFF” deberá resolver sobre la procedencia de la reclamación en un plazo máximo de veinte Días Hábiles y, en caso de que la objeción

resulte procedente, abonar el monto reclamado a más tardar el Día Hábil siguiente a la fecha de resolución.

Adicionalmente "LIFTOFF" deberá poner a disposición de "EL CLIENTE", vía correo electrónico, la resolución con firma del personal facultado en la que se expresen los argumentos que sustentan la improcedencia, así como copia de los documentos o evidencia de soporte respectivos, incluyendo la proporcionada por el tercero de que se trate.

En caso de que, la Reclamación por cargos no reconocidos, las Aclaraciones por movimientos o la Objeción de cargos por domiciliación hecha por "EL CLIENTE", no resulte procedente, "LIFTOFF" cobrará por concepto de Reclamación Improcedente a "EL CLIENTE" la Comisión señalada en el Tercer párrafo de la Cláusula Décima Tercera.

Los números de atención telefónica de la CONDUSEF son 01 800 999 8080 y 53400999 y su página de Internet es www.gob.mx/condusef.

DÉCIMA SEXTA. - Reversión de abonos realizados a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico como consecuencia de reclamación de cargos improcedentes.

En caso de que "LIFTOFF" compruebe que el cargo sujeto a reclamación fue realizado por "EL CLIENTE", "LIFTOFF" podrá revertir el abono que hubiere realizado a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de "EL CLIENTE", debiendo dar aviso de ello al Cliente por correo electrónico y la Plataforma, así como poner a su disposición el dictamen y la evidencia en la cual se basó para realizar dicha reversión.

El dictamen anterior deberá remitirse a "EL CLIENTE" dentro de un plazo de cuarenta y cinco Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso por cargos no reconocidos. Dicho un dictamen deberá ser suscrito por personal de "LIFTOFF" facultado y contener, por lo menos, la información siguiente:

- (a) Evidencia de los factores de autenticación utilizados para la realización de las operaciones que dieron lugar a la reclamación, así como la explicación, en lenguaje simple y claro, de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación.
- (b) Hora en la que se realizó la operación u operaciones de que se trate.
- (c) Nombre del receptor de pagos en donde se originó la operación u operaciones de que se trate.
- (d) En caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la operación u operaciones de que se trate o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.

Realizada la reversión de abonos, "LIFTOFF" cobrará por concepto de Reclamación Improcedente a "EL CLIENTE" la Comisión señalada en el Tercer párrafo de la Cláusula Décima Tercera.

CAPÍTULO NOVENO DE LA DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS

DÉCIMA SÉPTIMA. - Designación de Beneficiarios. Durante el registro de “EL CLIENTE” en la Plataforma o en cualquier otro momento, podrá designar como Beneficiarios a la(s) persona(s) cuyos datos de identificación y localización proporcione para tal efecto mediante la Plataforma, en las proporciones que para cada uno de ellos determine el propio Cliente. La designación o modificación de Beneficiarios y los porcentajes a los que tendrán derecho, surtirán efectos en el momento en que se hayan ingresado los datos de los Beneficiarios por “EL CLIENTE” en la Plataforma.

Cuando los Beneficiarios acrediten fehacientemente a “LIFTOFF” el fallecimiento de “EL CLIENTE”, “LIFTOFF” realizará la entrega del importe del saldo de “EL CLIENTE” en la Cuenta de Fondos de Pagos Electrónicos a los Beneficiarios, en la parte correspondiente. Si no se hubiesen designado Beneficiarios, el importe correspondiente a los Fondos de Pago Electrónico deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

CAPÍTULO DÉCIMO DE LOS SUJETOS DEL CONTRATO Y LA JURISDICCIÓN

DÉCIMA OCTAVA. - Confidencialidad y Protección de Datos Personales. La información y documentación relativa a las actividades y servicios que preste “LIFTOFF” a “EL CLIENTE” y las operaciones que este realice a través de ella, tendrá el carácter confidencial. Por lo que, “LIFTOFF”, en protección del derecho a la privacidad de “EL CLIENTE”, en ningún caso podrá dar noticias o información de las actividades, operaciones o servicios, sino al mismo Cliente, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer o intervenir en la operación o servicio.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, “LIFTOFF” estará obligado a dar las noticias o información referida, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que “EL CLIENTE” sea parte o acusado, ya sea directamente o a través de la CNBV, o bien, a las demás autoridades administrativas facultadas para ello.

Asimismo, “EL CLIENTE” reconoce y acepta que “LIFTOFF” está obligado a proporcionar a la CNBV, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, le solicite en relación con las operaciones y demás actos que celebren y los servicios que presten a sus Clientes, así como a proporcionar la información que les sea solicitada por otras autoridades financieras como el Banco de México, la CONDUSEF o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

“EL CLIENTE” autoriza a “LIFTOFF” a utilizar su información personal para las cuestiones relacionadas con el cumplimiento del presente Contrato de acuerdo con el Aviso de Privacidad publicado en la dirección de Internet siguiente: www.rhinopay.com

Asimismo, “EL CLIENTE” expresamente hace constar que cuenta con las representaciones o autorizaciones legales suficientes para proporcionar los datos

personales de los Propietarios Reales y Beneficiarios que registró en la Plataforma, así como para aceptar los términos y condiciones de su tratamiento conforme al referido Aviso de Privacidad en nombre de dichas personas; por lo cual, "LIFTOFF" no tendrá responsabilidad alguna frente a estos en caso de que "EL CLIENTE" haya proporcionado los datos personales de aquellos sin su consentimiento.

Para poder enviar publicidad a "EL CLIENTE" o para utilizar la información de este con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole, deberá obtener la previa autorización de "EL CLIENTE" a través de su consentimiento expreso independiente al presente Contrato. En ningún momento, "LIFTOFF" podrá condicionar la celebración de este Contrato de Adhesión o de otro producto o servicio a la autorización de "EL CLIENTE" para recibir publicidad o para que su información sea utilizada con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole.

En caso de que "EL CLIENTE" se encuentre registrado en el Registro Público de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios (REUS), "LIFTOFF" se abstendrá de hacerlo, a menos que "EL CLIENTE" le hubiese otorgado su autorización para tales efectos, con posterioridad a su inscripción en el referido Registro.

DÉCIMA NOVENA. - Notificaciones. Todas las notificaciones que "LIFTOFF" deba realizar a "EL CLIENTE" distintas a las que expresamente se prevea un medio especial para realizarlas en el presente Contrato incluyendo los avisos de movimientos inusuales en la Cuenta, y que estén relacionadas con el mismo, se efectuarán a través de: (i) en primer lugar, la Plataforma; (ii) en segundo lugar, la dirección de correo electrónico registrada por "EL CLIENTE" a través de la propia Plataforma, y (iii) en tercer lugar, el teléfono celular que registre "EL CLIENTE" en dicha Plataforma.

"EL CLIENTE" podrá actualizar la información relativa a su correo electrónico y número de teléfono celular, en cualquier momento, a través de la Plataforma.

Las notificaciones que realice "LIFTOFF" al último correo electrónico o número celular que tenga registrado, serán válidas y producirán todos los efectos legales que correspondan, por lo que será responsabilidad de "EL CLIENTE" verificar que estos datos se mantengan actualizados.

VIGÉSIMA. - Impuestos. Los impuestos que resulten por la ejecución de las operaciones llevadas a cabo con base en el presente Contrato serán asumidos por "LAS PARTES", en términos de la legislación fiscal vigente.

VIGÉSIMA PRIMERA. - Operaciones con recursos de procedencia ilícita. "LAS PARTES" se obligan a cumplir con las obligaciones que resulten a su cargo, en términos de lo establecido en las disposiciones aplicables en materia de prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

"EL CLIENTE" se obliga a que los recursos que sean abonados en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico sean de su propiedad y no de otras personas, y que provendrán del desarrollo de actividades lícitas. En caso de que los recursos sean

propiedad de un tercero, se obliga a notificarlo a “LIFTOFF” e identificar al tercero por cuenta del cual actúe, conforme a lo requerido por “LIFTOFF”.

“EL CLIENTE” reconoce y acepta que “LIFTOFF” está obligada a reportar a las autoridades ciertas operaciones y remitir la información que éstas le soliciten, por lo que podrá verse obligada a dar la información personal de “EL CLIENTE” que tiene bajo su custodia, incluyendo las operaciones, saldos y movimientos que se hayan presentado en su Cuenta.

“EL CLIENTE” asimismo reconoce y acepta que, en términos de la normativa aplicable o por orden de autoridad competente, “LIFTOFF” suspenderá sus servicios y bloqueará su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, sin previa notificación. En caso de efectuarse la suspensión y/o bloqueo, “LIFTOFF” dará aviso de esta situación por escrito y de manera inmediata por medio de la Plataforma y al correo electrónico de “EL CLIENTE” que tenga registrado, en el que informará a “EL CLIENTE” la causa del bloqueo o suspensión de los servicios.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - Vigencia y terminación del Contrato. El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida y podrá darse por terminado, en cualquier tiempo, por cualquiera de “LAS PARTES”, sin que dicha terminación libere a “LAS PARTES” del cumplimiento de sus obligaciones en trámite o pendientes de ejecución al momento de la terminación.

En el caso de “LIFTOFF”, podrá dar por terminado el presente Contrato mediante aviso por escrito con 30 días naturales de anticipación, sin responsabilidad alguna ni necesidad de declaración judicial. Asimismo, en caso de que “EL CLIENTE” no cumpla con alguna de las obligaciones previstas en el presente Contrato, “LIFTOFF” podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna a su cargo, exigiendo el pago de los daños y perjuicios que correspondan, y sin perjuicio de las acciones judiciales que, en su caso, ejerza.

En caso de que sea “EL CLIENTE” quien decida dar por terminado el presente Contrato, aplicará lo previsto en la Cláusula Octava.

En cualquiera de los casos anteriores, “LIFTOFF” efectuará la redención del saldo total disponible de Fondos de Pago Electrónico mediante una Transferencia de Fondos a la cuenta abierta a nombre de “EL CLIENTE” en una Entidad Financiera que este haya señalado para ello.

VIGÉSIMA TERCERA. - Cesión. “LAS PARTES” no podrán ceder en todo o en parte los derechos y obligaciones que se derivan por la celebración de este Contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. - Modificaciones. Las modificaciones que se realicen al presente Contrato se harán del conocimiento de “EL CLIENTE” con treinta días naturales de anticipación mediante aviso a través de la Plataforma y al correo electrónico de “EL CLIENTE”. En dicho aviso, “LIFTOFF” señalará los medios en los que “EL CLIENTE” puede conocer los cambios y consultar la nueva versión del Contrato en la página web de “LIFTOFF” y en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) que administra la CONDUSEF.

Si derivado de las modificaciones realizadas al Contrato, "EL CLIENTE" no está de acuerdo con la continuidad del servicio, podrá solicitar la terminación del mismo dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación, sin responsabilidad alguna y bajo las condiciones anteriores a la modificación, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación del servicio, sin que "LIFTOFF" pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

Se entenderá que "EL CLIENTE" acepta las modificaciones efectuadas al presente Contrato si éste no solicita la terminación del Contrato dentro del plazo señalado para ello, manteniendo vigente su derecho a dar por terminado el Contrato en cualquier otro momento.

Tanto para la contratación como en caso de alguna controversia respecto de la Cuenta, se entenderá que el Contrato válido, es el registrado ante la CONDUSEF, con el carácter de vigente.

VIGÉSIMA QUINTA. - Acuerdo íntegro y ejemplares del Contrato. El presente Contrato, incluyendo su Carátula, y el Aviso de Privacidad constituyen el acuerdo íntegro habido entre "LAS PARTES" y sustituye cualquier otra negociación, acuerdo o convenio llevado al cabo con anterioridad.

Una vez firmado el presente Contrato, durante el mismo día de su celebración, "LIFTOFF" entregará electrónicamente un ejemplar del mismo por correo electrónico, incluyendo su Carátula, y mantendrá ambos documentos a su disposición para consulta y/o descarga en la Plataforma.

VIGÉSIMA SEXTA. - Legislación y Jurisdicción. El presente Contrato se registrará e interpretará de conformidad con las leyes federales de México. Todas las controversias que deriven del presente Contrato, o que guarden relación con éste, serán resueltas por los tribunales competentes de León, Guanajuato, para lo cual "LAS PARTES" en este acto renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra razón.

Nombre del Cliente:

Número de cuenta:

CLABE:

Correo electrónico:

Registro de Contratos de Adhesión Núm: **15923-458-036850/01-04011-0922**

Fecha y hora de celebración del Contrato: