

## Términos y Condiciones de la Plataforma y los Canales de Instrucción de Mercado Pago Wallet

Los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma y los Canales de Instrucción (en adelante, los "Términos y Condiciones") podrán ser consultados en [www.mercadopago.com.mx](http://www.mercadopago.com.mx) y en <https://wallet.mercadopago.com.mx/mi-wallet>, rigen la prestación de los servicios de emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico (como se define más adelante) que ofrece MERCADOLIBRE, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (a quien para efectos de éstos Términos y Condiciones, se le denominará como "**Mercado Pago Wallet**") a través del acceso, uso y aprovechamiento de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción puestos a disposición por ésta.

Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo de voluntades entre **Mercado Pago Wallet** y el usuario por su propio derecho y por cuenta propia, o en representación de la persona moral contratante (en adelante, el **Ciente** y conjuntamente con **Mercado Pago Wallet** como las "Partes") en la prestación de los servicios que se indican en los mismos. Los presentes Términos y Condiciones se encuentran disponibles a través de la Plataforma y los Canales de Instrucción para ser consultados por el **Ciente**.

Al acceder y/o al hacer uso de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, se entenderá que el **Ciente** ha leído y acepta obligarse de manera incondicional a lo establecido en estos Términos y Condiciones, según sean modificados por **Mercado Pago Wallet** de tiempo en tiempo. Asimismo, el **Ciente** acepta que el solo uso de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción constituye la manifestación de su consentimiento respecto de las Operaciones realizadas a través de dichos medios y de los efectos jurídicos que esto genere. En el caso de que el **Ciente** no acepte éstos Términos y Condiciones o no le sean comprensibles en su totalidad, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

Declara **Mercado Pago Wallet** que es una Sociedad Anónima de Capital Variable, debidamente autorizada para organizarse y operar como Institución de Fondos de Pago Electrónico por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de conformidad con la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las disposiciones que de ella emanan.

Declara el **Ciente** y garantiza, bajo protesta de decir verdad, que es mayor de edad y que cuenta con la capacidad jurídica necesaria para contratar, ya sea que comparezca por su propio derecho, o como representante legal de una persona moral, así como que toda la información y documentación que ha proporcionado y/o proporcione es verdadera, completa y correcta, quedando obligado a indemnizar y sacar en paz y a salvo a **Mercado Pago Wallet** de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicha omisión o falsedad le provoque.

### 1. DEFINICIONES

Las Partes convienen que para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que a continuación se indican, sea en singular o en plural, tendrán los significados que para cada uno de ellos se establece en esta sección, a menos que se definan de otra forma en el cuerpo del presente acuerdo:

- a) "Apartado de Disposiciones Legales": El documento que **Mercado Pago Wallet** pone a disposición del **Ciente** a través de la Plataforma el cual contiene la transcripción de las disposiciones legales mencionadas en el Contrato de Adhesión.
- b) "Carátula": El documento así denominado, que **Mercado Pago Wallet** pone a disposición del **Ciente** a través de la Plataforma y que contiene las principales características de la operación que el **Ciente** celebra al amparo del Contrato de Adhesión.
- c) "Canales de Instrucción": Los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que forman parte de la Infraestructura Tecnológica de **Mercado Pago Wallet** y que, a través de ellos, la institución de fondos de pago electrónico permite al **Ciente** realizar Operaciones.
- d) "Circular 12/2018": a la Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago

Electrónico.

- e) "Cláusula de Costos y Comisiones": Es la Cláusula del Contrato de Adhesión, que contiene los conceptos, el monto y periodicidad usado para el cálculo de cada uno de los costos y comisiones que **Mercado Pago Wallet** le cobrará al **Ciente**.
- f) "Cláusula de Información General": Es la Cláusula del Contrato de Adhesión, que contiene, entre otros aspectos, los datos generales del **Ciente**, los datos de la cuenta y el nombre de los beneficiarios designados por éste, y el contenido de esta cláusula que recibirá y firmará el **Ciente** será acorde al tipo de persona que sea, es decir, persona física o moral.
- g) "Comisionista": La persona física o moral con la cual **Mercado Pago Wallet** hubiere celebrado un contrato de comisión mercantil para que, en su nombre y representación, realice diversas operaciones de conformidad con lo previsto en la legislación aplicable. **Mercado Pago Wallet** dará a conocer a los **Cientes** a través de la Plataforma o de su página en internet los comisionistas autorizados.
- h) "Contrato de Adhesión": Conjuntamente, la Carátula, el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico en el que se regulan las relaciones jurídicas entre **Mercado Pago Wallet** y el **Ciente** derivadas de las Operaciones y servicios a que el mismo se refiere y que se contratan a través de éste, la Cláusula de Información General, la Cláusula de Costos y Comisiones y el Apartado de Disposiciones Legales.
- i) "Cuenta": La cuenta de fondos de pago electrónico que el **Ciente** abre en **Mercado Pago Wallet** en términos del Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones.
- j) "Cuentas Autorizadas": Cuenta(s) designadas por el **Ciente** en la Plataforma, a nombre propio o de terceros, abiertas en otras instituciones de fondos de pago electrónico o entidades financieras, como beneficiarias de las Operaciones instruidas por el **Ciente** desde la Cuenta.
- k) "Días Hábiles": Cualquier día del año, excepto sábados, domingos y los días que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señale como aquéllos en que las Instituciones de Tecnología Financiera deban suspender operaciones.
- l) "Disposiciones IFPE": a las Disposiciones aplicables a las instituciones de fondos de pago electrónico a que se refieren los artículos 48, segundo párrafo; 54, primer párrafo, y 56, primer y segundo párrafos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- m) "Factores de Autenticación": Son los mecanismos para verificar la identidad del **Ciente** y que le permitirá realizar Operaciones dentro de la Plataforma.
- n) "Fondos": Fondos de pago electrónicos que sean emitidos por **Mercado Pago Wallet** de conformidad con lo instruido por el **Ciente** en términos del Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones.
- o) "Horario de Atención a Clientes": Aquél que **Mercado Pago Wallet** comunique a sus clientes a través de la Plataforma, sus Comisionistas o a través de cualquier medio al que tenga acceso el **Ciente** y dentro del cual será posible celebrar, consultar, programar y ejecutar las operaciones y servicios a que se refieren estos Términos y Condiciones, así como obtener orientación, presentar consultas, reclamaciones o aclaraciones a través de los medios que le indique **Mercado Pago Wallet**.
- p) "Infraestructura Tecnológica": La infraestructura de cómputo, redes de telecomunicaciones, sistemas operativos, bases de datos, software y aplicaciones que utiliza **Mercado Pago Wallet** para soportar sus operaciones.
- q) "Instrucción": Serán las órdenes o información generada, enviada o comunicada por el **Ciente** a **Mercado Pago Wallet** a través de la Plataforma a fin de que se realicen las Operaciones.
- r) "Ley Fintech": a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

- s) "Operaciones": Son todas aquellas transacciones que el **Ciente** podrá ordenar, autorizar, tramitar y/o ejecutar a través de la Plataforma por medio de Instrucciones, de conformidad con lo previsto en el Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones. El **Ciente** únicamente podrá realizar las Operaciones que se encuentren autorizadas para la Cuenta que tenga abierta con **Mercado Pago Wallet**.
- t) "Pesos": Moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
- u) "Plataforma": aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro aplicativo electrónico que ponga **Mercado Pago Wallet** a disposición del **Ciente** para que éste realice las Operaciones.
- v) "Términos y Condiciones": Los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma y los Canales de Instrucción.
- w) "UNE": Unidad Especializada de Atención a Usuarios de **Mercado Pago Wallet** que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y/o aclaraciones de los Clientes.

## 2. USO DE LA PLATAFORMA

### 2.1. Medios de acceso a la Plataforma y/o Canales de Instrucción

El **Ciente** podrá acceder a la Plataforma y los Canales de Instrucción a través de los medios que se enlistan a continuación, o cualquier otro medio que le permita conectarse con la Plataforma y los Canales de Instrucción:

- I. Equipos de telefonía y otros dispositivos móviles compatibles;
- II. Equipo de cómputo; o
- III. Tableta;

Los medios anteriormente detallados podrán dar acceso a la Plataforma y/o a los Canales de Instrucción siempre y cuando cuenten con internet. El acceso, contratación y adquisición directa de los medios anteriores, así como del servicio de internet será exclusiva responsabilidad del **Ciente** en el entendido de que, **Mercado Pago Wallet** en ningún caso proporcionará dichos medios o servicio de internet.

### 2.2. Registro

El **Ciente** podrá darse de alta en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción completando un formulario de registro con sus datos personales y demás información y documentación que **Mercado Pago Wallet** le requiera, comprometiéndose en todo momento a proporcionar información verídica, exacta, actualizada de la forma, modo y tiempo en el que se solicita. Para dichos efectos, **Mercado Pago Wallet** solicitará el ingreso de un elemento de autenticación de los señalados en el artículo 8 de las Disposiciones Condusef y 56 de la Ley Fintech, mediante el cual el **Ciente** otorga su consentimiento expreso y se le dará a conocer al **Ciente** de manera previa a la Operación o servicio correspondiente. **Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional al **Ciente** a efectos de corroborar si la información proporcionada por éste es cierta y exacta.

### 2.3. Apertura de Cuentas

Las Partes acuerdan que al manifestar el consentimiento respecto del Contrato de Adhesión, así como de los presentes Términos y Condiciones, el **Ciente** podrá abrir una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico con **Mercado Pago Wallet**, en la cual el **Ciente** podrá efectuar mediante la Plataforma y los Canales de Instrucción los abonos y retiros en los términos y condiciones se señalan más adelante, así como las Operaciones a que se refiere el Contrato de Adhesión y los presentes Términos y Condiciones.

**Mercado Pago Wallet** se obliga a recibir sumas de dinero en moneda nacional y emitir la cantidad equivalente de Fondos a nombre del **Ciente** para ser depositados en su Cuenta. Adicionalmente, **Mercado Pago Wallet** se obliga a administrarlos, y en su caso, a devolver, en Fondos o en moneda nacional según las Instrucciones del **Ciente**, los recursos depositados.

La Cuenta tendrá el número y CLABE que se indica en la Cláusula de Información General y Carátula del

Contrato de Adhesión mencionado.

#### **2.4. Tipo de Operaciones**

El **Ciente** podrá llevar a cabo a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción las siguientes Operaciones, las cuales estarán sujetas a lo siguiente:

I. Abonos de recursos a la Cuenta para la emisión de Fondos de Pago Electrónico:

- a) Podrán efectuarse abonos de recursos en efectivo a la Cuenta en los establecimientos, cajeros automáticos o sucursales de los Comisionistas de **Mercado Pago Wallet**.

**Mercado Pago Wallet** informará al **Ciente** a través de la Plataforma, Canales de Instrucción o de su página de internet el listado de los Comisionistas a través de los cuales podrá realizar los abonos en efectivo, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Adhesión. La suma mensual de abono de recursos a la Cuenta del **Ciente** que se realice en efectivo a través de los canales señalados en este inciso, no podrá exceder del equivalente a 10,000 (diez mil) Unidades de Inversión en un mes calendario.

- b) Podrán efectuarse abonos a la Cuenta a través de transferencia electrónica. **Mercado Pago Wallet** emitirá Fondos abonados a favor del **Ciente** para que puedan ser dispuestos por éste en los tres segundos inmediatos posteriores a que reciba los recursos respectivos.
- c) Podrán efectuarse abonos a la Cuenta a través de cargos a la tarjeta de débito que el **Ciente** indique emitida por una entidad regulada y facultada para emitir dicho medio de pago.
- d) Podrá abonar los recursos disponibles derivados de los servicios prestados por empresas pertenecientes al grupo económico de Mercado Libre respecto de los cuales el **Ciente** otorga su consentimiento para la conversión a Fondos, mismos que quedarán sujetos a los términos y condiciones de liberación previstas en los instrumentos jurídicos que rijan la referida relación jurídica.
- e) El **Ciente** podrá recibir recursos provenientes del extranjero en Moneda Nacional, en virtud de haber sido designado para recibirlos por un usuario remitente en el extranjero, que contrató los servicios de un transmisor de dinero para tal fin.
- f) **Mercado Pago Wallet** establecerá límites máximos de los recursos que podrán abonarse a la Cuenta en un mes, de acuerdo con el nivel que le sea asignado a la Cuenta en la Cláusula de Información General de conformidad con las disposiciones aplicables. Los límites que, en su caso, se establezcan, quedarán asentados en la referida Cláusula de Información General. **Mercado Pago Wallet** hará del conocimiento del **Ciente** el nuevo nivel de transaccionalidad de su Cuenta a través de la Plataforma y/o Canales de Instrucción, en caso de que éste se vea modificado en virtud de la integración del expediente del **Ciente**.

**Mercado Pago Wallet** emitirá los Fondos a favor del **Ciente** y realizará los abonos correspondientes en la Cuenta, para que este pueda disponer de ellos, en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que **Mercado Pago Wallet** reciba los recursos respectivos, de conformidad con lo dispuesto por la disposición 10a de la Circular 12/2018.

II. Retiros o disposiciones con cargo a la Cuenta:

El **Ciente** podrá disponer de los Fondos, así como realizar cargos a su Cuenta, hasta por la suma de Fondos registrados, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

- a) Mediante transferencias de fondos a las Cuentas Autorizadas. Las transferencias de fondos instruidas a través de SPEI tendrán un límite diario por usuario de \$500,000.00 pesos (quinientos mil pesos 00/100 M.N.) y podrán realizarse cualquier día del año de las 00:00 a 23:59 horas. En caso de que el Cliente exceda dicho monto, no se generará la orden de transferencia y el Cliente deberá modificar la cantidad para que sea igual o menor al límite diario antes establecido.

El usuario podrá modificar el límite diario de transferencias, a través de Plataforma y/o Canales de Instrucción, sin que dicha modificación sea por un monto superior al límite diario por usuario de

\$500,000.00 pesos (quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

Con base en las reglas definidas por la Circular 13/2017 y Circular 14/2017, ambas expedidas por el Banco de México, Mercado Pago Wallet realizará las validaciones correspondientes a la identificación y autenticación del Cliente y la verificación de riesgos para cada instrucción, incluida la disponibilidad de recursos suficientes en la Cuenta, por el monto de la solicitud de envío respectiva.

En este sentido, Mercado Pago Wallet quedará facultado por el Cliente para realizar el intercambio de información con el Banco de México y las entidades financieras receptoras, intermediarias o corresponsales, a fin de llevar a cabo las transferencias de fondos respectivas.

El Cliente deberá introducir correctamente los campos establecidos por Mercado Pago Wallet en los Canales Electrónicos, para el envío de Transferencias Electrónicas. En caso de existir errores en los datos proporcionados por el Cliente en las instrucciones y órdenes de transferencias, Mercado Pago Wallet no tendrá responsabilidad alguna por realizar las transferencias de fondos, de conformidad con las instrucciones proporcionadas por el Cliente. De igual manera, no habrá responsabilidad de Mercado Pago Wallet por los daños y perjuicios que se pudieran causar al Cliente cuando por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible transferir los fondos a través del SPEI, así como en el caso de que la Cuenta sea objeto de alguna medida de aseguramiento dictada por autoridad judicial o administrativa, o bien, hubiera sido cancelada. Por último, Mercado Pago Wallet quedará liberada de toda responsabilidad en el momento en que, en su caso, transmita a la entidad financiera receptora los fondos correspondientes, ni tendrá responsabilidad en el evento de que dichos fondos no sean por cualquier causa aceptados por la entidad financiera receptora, y en consecuencia, ésta última proceda a su devolución.

- b) Mediante el pago en establecimientos comerciales, físicos o digitales, y de servicios con cargo a la Cuenta, a través de los instrumentos de disposición que **Mercado Pago Wallet** proporcione al **Cliente**, y ya sea a través de la Plataforma, Canales de Instrucción o mediante Comisionistas. En caso de que alguno de los instrumentos de disposición que **Mercado Pago Wallet** entregue al **Cliente** sea una tarjeta física o digital emitida por **Mercado Pago Wallet**, en nombre propio, ésta se entregará desactivada.

Las tarjetas digitales serán emitidas automáticamente por **Mercado Pago Wallet** cuando el **Cliente** aperture la Cuenta. Para activar la tarjeta, el **Cliente** deberá realizar un pago en cualquier establecimiento utilizando dicho medio de disposición.

Para el caso de **Clientes** que abrieron su Cuenta previo al 31 de marzo del 2023, a partir de tal fecha, **Mercado Pago Wallet** les emitirá automáticamente una tarjeta digital, la cual podrán activar y utilizar de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior.

- c) Retiro de efectivo en Comisionistas de **Mercado Pago Wallet**. El **Cliente** únicamente podrá efectuar retiros en efectivo de la Cuenta por la cantidad máxima de 1,500 (mil quinientas) Unidades de Inversión de manera diaria.
- d) Domiciliaciones, siempre que dicho servicio sea contratado por el **Cliente**.
- e) Cualquier otro punto o canal que autorice **Mercado Pago Wallet** para tales efectos y que deberá señalarse en la Carátula del presente Contrato.

### III. Consulta de saldos y movimientos:

El **Cliente** podrá consultar en tiempo real los saldos y movimientos de las Operaciones que realice.

**Mercado Pago Wallet** no será responsable de los términos y condiciones a que se sujeten los pagos y/o compras efectuadas conforme a los incisos b) y d) inmediatos anteriores, reconociendo el **Cliente** que cualquier inconformidad respecto de la cantidad, calidad o cualquier otro aspecto relacionado con los bienes y/o servicios pagados o adquiridos, se entenderá exclusivamente entre el **Cliente** y el proveedor de dichos bienes y/o servicios.

**Mercado Pago Wallet** se encontrará obligado a reembolsar al **Cliente**, cuando éste así lo solicite, la cantidad en moneda nacional equivalente al valor de los Fondos que el **Cliente** tenga en su Cuenta, siempre

y cuando dichos Fondos no sean parte de una orden de pago en ejecución.

Las Partes acuerdan que los retiros de Fondos que realice el **Ciente** a través de transferencias electrónicas no tendrán costo alguno. Asimismo, el **Ciente** podrá retirar la totalidad de los recursos que tenga en su Cuenta el mismo Día Hábil en que haya recibido la solicitud de retiro.

**Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición del **Ciente** a través de la Plataforma un comprobante de cada Operación que realice, mismo que será entregado al momento en que se realice dicha Operación a través de la Plataforma. De igual forma **Mercado Pago Wallet** podrá enviar dicho comprobante de Operación mediante mensajes de texto SMS, correo electrónico, o cualquier otro medio que acuerden las Partes. Asimismo, **Mercado Pago Wallet** reflejará la totalidad de las Operaciones realizadas por el **Ciente** en el estado de movimientos de la Cuenta disponible en la Plataforma. En caso de que existan aclaraciones, prevalecerá la confirmación o recibo conservado por **Mercado Pago Wallet**. En el caso de Operaciones realizadas vía telefónica, **Mercado Pago Wallet** deberá proporcionar al **Ciente** un número de folio o clave de confirmación de la Operación realizada.

El **Ciente** no podrá incurrir en sobregiros bajo circunstancia alguna pudiendo únicamente hacer cargos o disponer de la cantidad de Fondos que efectivamente se encuentren registrados en su Cuenta.

## **2.5. Ejecución de las Operaciones**

El **Ciente** se encuentra de acuerdo en que, para llevar a cabo cualquier tipo de Operación que implique la transferencia o movimiento de sus Fondos, deberá sujetarse a lo siguiente:

- I. Se podrán efectuar entre Cuentas Autorizadas.
- II. Cuando así lo requiera la Operación a realizar, el **Ciente**, deberá llevar a cabo previamente el registro de las Cuentas, mismas que serán habilitadas inmediatamente por **Mercado Pago Wallet**. Para el caso de pagos de servicios, domiciliaciones y contribuciones se considerará como registro de la Cuenta, al registro que **Mercado Pago Wallet** realice de los convenios, referencias para depósitos, contratos o nombres de beneficiarios.
- III. El **Ciente** deberá tener fondos suficientes y disponibles en la Cuenta por el importe de la Operación, así como por el costo y las comisiones que, en su caso, se generen por la misma, en el entendido que las Cuentas destino de dichas operaciones deberán estar abiertas y disponibles.
- IV. El **Ciente** podrá efectuar pagos en los que **Mercado Pago Wallet** podrá comunicar al **Ciente** una referencia numérica que lo relacione con las transacciones efectuadas. El **Ciente** asumirá cualquier consecuencia y/o responsabilidad derivada de la compra que efectúe con comercios utilizando los Fondos, así como de los productos y/o servicios que adquiera de dichos comercios, quedando totalmente exento **Mercado Pago Wallet** de cualquier responsabilidad al respecto.
- V. El **Ciente** podrá instruir la realización de pagos con cargo a su Cuenta, ya sea a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, o bien, mediante los Comisionistas con quienes **Mercado Pago Wallet** haya celebrado un contrato para dichos efectos.

Las Partes acuerdan que se considerarán como Operaciones no efectuadas: (i) a las Operaciones que no sea posible ejecutar con éxito o aquéllas que para su ejecución se realicen trámites con terceros y que apareciendo como ya ejecutadas en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, **Mercado Pago Wallet** posteriormente las cancele por rechazo o devolución de éstos terceros, y (ii) las Operaciones que se encuentren con estado pendiente de ejecución en la Plataforma o los Canales de Instrucción y que finalmente, cualquiera que sea el caso, no sea posible ejecutarlas.

**Mercado Pago Wallet** no se hace responsable en caso de que las transferencias de fondos o el envío de pagos instruidos por el **Ciente** que deban tramitarse a través del Banco de México, "CECOBAN", "SWIFT", transferencias interbancarias u otros sistemas de compensación y/o liquidación de pagos ajenos a **Mercado Pago Wallet**, no sean aplicados por éstos conforme a las instrucciones proporcionadas o no se apliquen en las

fechas solicitadas o se apliquen de manera extemporánea, ni asume responsabilidad por el hecho de que los pagos o transferencias de fondos no se lleguen a realizar.

**Mercado Pago Wallet** notificará al **Ciente** en caso de que detecte movimientos inusuales en su Cuenta a través de la Plataforma, los Canales de Instrucción y/o correo electrónico.

## **2.6. Instrucciones**

**Mercado Pago Wallet** no será responsable por los efectos que se deriven de errores en las Instrucciones que recibe del **Ciente**, ni por la tardanza o retraso de este último en su entrega para la autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones.

## **3. RESTRICCIONES AL USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA Y/O CANALES DE INSTRUCCIÓN**

### **3.1. Restricción de acceso a la Plataforma y a los Canales de Instrucción**

**Mercado Pago Wallet** impedirá el acceso a la Plataforma y los Canales de Instrucción del **Ciente**, cuando detecte que se ha intentado ingresar de manera fraudulenta o sin los Factores de Autenticación correctos. En dichos casos, **Mercado Pago Wallet** notificará al **Ciente** a través de los medios que para tales efectos habilite, la forma en que podrá ingresar a la Plataforma y, en su caso, a los Canales de Instrucción.

### **3.2. No realización de Operaciones a través de la Plataforma y/o Canales de Instrucción**

**Mercado Pago Wallet** no estará obligado a prestar servicios a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción o llevar a cabo las Operaciones instruidas por el **Ciente** en los siguientes casos:

- I. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, incompleta o errónea.
- II. Cuando la Cuenta del **Ciente** haya sido cerrada o bloqueada.
- III. Cuando no se pudieran llevar a cabo los cargos solicitados debido a que el **Ciente** no cuenta con Fondos suficientes.
- IV. Cuando los medios que deba tener el **Ciente** de conformidad con la Cláusula denominada "De la Plataforma y los Canales de Instrucción" o el acceso a internet del **Ciente** no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que imposibilite el acceso a la Plataforma o a los Canales de Instrucción.
- V. Cuando cualesquiera de los Factores de Autenticación no correspondan a los datos de alta por el **Ciente** para el uso de la Plataforma o los Canales de Instrucción.
- VI. Cuando la Operación sea rechazada por **Mercado Pago Wallet** en función de su política interna para prevención de fraudes o prevención de actividades ilícitas; y
- VII. En caso de que la Plataforma y/o los Canales de Instrucción se encuentren en reparación y/o mantenimiento.

### **3.3. Restricciones aplicables al Ciente.**

El **Ciente** no podrá llevar a cabo las siguientes actividades:

- I. Usar la Plataforma y/o los Canales de Instrucción para actos diferentes a los especificados en el presente documento o en el Contrato de Adhesión y/o para fines que contravengan la normatividad aplicable.
- II. Realizar copias de forma total o parcial de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción sin el consentimiento expreso de **Mercado Pago Wallet**.
- III. Distribuir o reproducir la Plataforma y/o los Canales de Instrucción ni su contenido.
- IV. Ejercer cualquier derecho sobre la Plataforma y/o los Canales de Instrucción que no le hubiera sido concedido de forma expresa por **Mercado Pago Wallet**.
- V. Simular actos o suplantar la identidad de otras personas al usar la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.
- VI. Llevar a cabo actos u operaciones con recursos de procedencia ilícita.

**Mercado Pago Wallet** no será responsable por las fallas que resulten, directa o indirectamente, de caso fortuito

o fuerza mayor, incluyendo en forma enunciativa, fallas en la red nacional de telefonía de cualquier naturaleza, caída de sistemas y suspensión de los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

El **Ciente** acepta que el uso de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción puede llegar a ser interrumpido, en caso que éstos presenten errores o por mantenimiento. **Mercado Pago Wallet** podrá realizar actualizaciones a la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, cuando a su juicio lo considere necesario. La Plataforma y/o los Canales de Instrucción se actualizarán para asegurar la función y operación del servicio descrito en el presente documento.

**Mercado Pago Wallet** no será responsable por las fallas que llegue a tener el **Ciente** al usar la Plataforma y/o los Canales de Instrucción por los siguientes motivos:

- I. Cobertura del servicio de telecomunicaciones con el que cuente.
- II. Cuando el dispositivo móvil del **Ciente** no sea compatible con la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.
- III. Cuando el dispositivo del **Ciente** tenga fallas o limitaciones que impidan el correcto funcionamiento de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.
- IV. Por el uso de aplicaciones o plataformas que no hayan sido proporcionadas por **Mercado Pago Wallet** o por ingresar a direcciones electrónicas que no hayan sido proporcionadas por **Mercado Pago Wallet** a través de la Plataforma, Canales de Instrucción o su página web.
- V. Por el incumplimiento a lo establecido en el presente documento o en el Contrato de Adhesión que celebre el **Ciente** con **Mercado Pago Wallet**.

#### 4. HORARIOS DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA Y LOS CANALES DE INSTRUCCIÓN

Las Operaciones y servicios ofrecidos a través de la Plataforma y los Canales de Instrucción se encontrarán disponibles los siete días de la semana las veinticuatro horas del día, sin perjuicio que ciertas operaciones pueden verse acreditadas o reflejadas en las Cuentas Autorizadas solo en Días Hábiles en función de la disponibilidad de los servicios de recepción de pagos de las entidades financieras donde se encuentren dichas Cuentas Autorizadas.

**Mercado Pago Wallet** podrá restringir dichos días y/o horarios. **Mercado Pago Wallet** informará al **Ciente**, mediante la Plataforma o los Canales de Instrucción, a elección de **Mercado Pago Wallet** en concordancia con la Cláusula de Vigésima Sexta del Contrato de Adhesión, cualquier cambio en los horarios de servicio, y en su caso, las modificaciones en los servicios a que se refiere el presente instrumento, así como instrucciones, reglas o novedades sobre los mismos, en el entendido que el uso de los referidos servicios por parte del **Ciente** significará su aceptación.

#### 5. CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN CASO DE FALLAS EN LA PLATAFORMA Y/O CANALES DE INSTRUCCIÓN

**Mercado Pago Wallet** contará con mecanismos que le permitan mantener la continuidad operativa de la Plataforma y Canales de Instrucción; sin embargo, en caso de que sean agotadas las instancias de continuidad de negocio que establecen los artículos 37 y 38 de las Disposiciones IFPE, **Mercado Pago Wallet**, al encontrarse ante una imposibilidad que supera el marco regulatorio y plan de continuidad, por ese caso, no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que pudiera producirse en perjuicio del **Ciente**.

**Mercado Pago Wallet** hará del conocimiento del **Ciente** por la Plataforma, los Canales de Instrucción, correo electrónico que el **Ciente** haya dado de alta al momento de abrir su Cuenta, a elección de **Mercado Pago Wallet** en concordancia con la Cláusula de Vigésima Sexta del Contrato de Adhesión, en caso de fallas en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, informando las opciones de continuidad de servicio.

Las opciones para la continuidad del servicio dependen del origen y alcance de la falla, para lo cual se establecerá a lo siguiente:

- I. Para la realización de pagos con la tarjeta Mercado Pago, éstos se podrán seguir realizando con dicha tarjeta si la falla no influye en el uso de la misma.

- II. En cuanto a los depósitos o recepción de recursos, el **Ciente** podrá llevar a cabo dichas operaciones a través de comisionistas y/o los proveedores de **Mercado Pago Wallet**, si la falla no implica una caída de estos dos servidores.
- III. Para atención al **Ciente**, ésta se seguirá brindando a través del correo electrónico [une@mercadopago.com.mx](mailto:une@mercadopago.com.mx).

## 6. EFECTOS DE LAS OPERACIONES, COMPROBANTES, NOTIFICACIONES Y REGISTROS CONTABLES

Las Operaciones ejecutadas con éxito dentro de los días y horas permitidos, surtirán efectos el día en que se efectúen.

Las Operaciones que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios permitidos por los terceros, surtirán efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no sobreviniere algún impedimento para su ejecución.

Cuando se trate de transferencias de fondos o pagos a cuentas que no estén abiertas con **Mercado Pago Wallet**, nacionales o extranjeras, se acreditarán las cantidades respectivas conforme a las reglas, acuerdos y/o políticas a que se encuentren sujetas dichas operaciones.

El **Ciente** autoriza a **Mercado Pago Wallet** para que envíe información relativa a las Operaciones realizadas por el **Ciente**, a través de la Plataforma y/o Canales de Instrucción, mediante ventanas emergentes, a la dirección de correo electrónico designada por el **Ciente** en la Cláusula de Información General, o bien a su número de teléfono celular, a elección de **Mercado Pago Wallet**. El **Ciente** podrá cambiar la dirección de correo electrónico o número telefónico bastando para ello que lo solicite a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

En todo caso, **Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición del **Ciente**, el comprobante de las Operaciones siguientes al momento en que éstas se efectúen:

- I. Transferencias de Fondos;
- II. Abonos de Fondos;
- III. Retiros o disposición de Fondos;
- IV. Pago de contribuciones;
- V. Pago de servicios;
- VI. Pagos por domiciliaciones;
- VII. Asociación o desasociación de números telefónicos celulares a la Cuenta;
- VIII. Desbloqueo de la Contraseña o Factor de Autenticación; y
- IX. Modificación de la Contraseña o Factor de Autenticación.

## 7. FACTORES DE AUTENTICACIÓN

El **Ciente** utilizará los Factores de Autenticación como medios de acceso, identificación, otorgamiento de consentimiento expreso para la autorización de Operaciones y autenticación en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

### 7.1. Procedimiento de acceso a la Plataforma con los Factores de Autenticación

El **Ciente** tendrá acceso a la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, mediante el uso de cualquiera de los Factores de Autenticación de conformidad con el siguiente procedimiento:

- I. Para tener acceso a la Plataforma y a los Canales de Instrucción:
  - a) El **Ciente** deberá acceder a la Plataforma y a los Canales de Instrucción a través de alguno de los medios señalados en la sección 2.1. de los presentes Términos y Condiciones.
  - b) Una vez que el **Ciente** haya ingresado a su sesión en la Plataforma o los Canales de Instrucción, proporcionará las Instrucciones respecto a las Operaciones pretendidas.

Salvo prueba en contrario, el Cliente se considera responsable de todas las Operaciones que realice mediante el uso de la Plataforma y los Canales de Instrucción a través de los Factores de Autenticación, mismo que son personales e intransferible y servirán como medios de identificación, por lo que producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa, en términos del artículo 56 de la Ley Fintech. Derivado de lo anterior, las Operaciones realizadas al amparo de los mismos, tendrán el mismo valor probatorio y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes.

El **Cliente** podrá libremente y en cualquier momento modificar su Contraseña a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción o mediante cualquier otro mecanismo que **Mercado Pago Wallet** le indique o ponga a su disposición.

## **7.2. Responsabilidad del Cliente con relación a los Factores de Autenticación**

Las Partes convienen en que, en términos del artículo 56 de la Ley Fintech, Los Factores de Autenticación se considerarán como los medios de identificación del **Cliente** y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa, y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Adicionalmente, el Cliente reconoce y acepta que, de acuerdo a lo establecido en la Ley Fintech y las Disposiciones IFPE, el consentimiento expreso lo otorgará a través de los Factores de Autenticación, por lo que el empleo de los referidos Factores de Autenticación obligarán al **Cliente** para con **Mercado Pago Wallet** por: (i) el uso de la Plataforma y los Canales de Instrucción, (ii) consentimiento para la contratación de productos y (iii) la autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones.

Es exclusiva responsabilidad del **Cliente** el permitir o no a terceras personas el acceso a la Plataforma y/o los Canales de Instrucción o el divulgar o permitir el uso de los Factores de Autenticación para la ejecución de las Operaciones.

**Mercado Pago Wallet** hace del conocimiento del **Cliente** que no cuidar el acceso y uso de la Plataforma, los Canales de Instrucción y de su Cuenta, y el no conservar y cuidar los Factores de Autenticación, pueden generar un grave riesgo para el **Cliente** ya que podría verse afectado por hechos ilícitos como fraude, usurpación de identidad, robo, etcétera. **Mercado Pago Wallet** le sugiere fuertemente al **Cliente** no dar acceso a la Plataforma, los Canales de Instrucción, ni proporcionar sus Factores de Autenticación, a persona alguna incluyendo a empleados de **Mercado Pago Wallet**. De igual modo, se le recomienda no conservar su Identificador de **Cliente** y Contraseña, en lugares de fácil acceso o juntos.

**Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición del **Cliente** de manera gratuita, a través de su página de internet, los medios de comunicación señalados en el Contrato de Adhesión, con la periodicidad que **Mercado Pago Wallet** determine, información para evitar fraudes o reducir cualquier posible riesgo ligados con los productos y servicios contratados por el **Cliente**.

## **7.3. Robo, pérdida o extravío de los Factores de Autenticación**

En caso de que el **Cliente** pierda, le sean robadas o extravíe los Factores de Autenticación y claves de acceso para la Plataforma y los Canales de Instrucción encontrará dentro de la propia Plataforma y, en su caso, de los Canales de Instrucción, las indicaciones necesarias para poder reestablecer las nuevas claves de acceso, si es que no recuerda las mismas. En caso de recordarlas, deberá ingresar a la Plataforma o, en su caso, los Canales de Instrucción y efectuar el cambio de dichas claves de acceso de manera inmediata, siendo su responsabilidad cualquier Operación que se haya efectuado previo al aviso a **Mercado Pago Wallet** del cambio de las claves de acceso o previo al cambio de las mismas que el **Cliente** hubiese efectuado. En caso de robo de las Claves de Acceso deberá contactar a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción a **Mercado Pago Wallet** quien atenderá dicha solicitud.

## **7.4. Obtención y cambio de los Factores de Autenticación**

Previo a la obtención de los servicios materia de estos Términos y Condiciones, el **Cliente** deberá determinar su Contraseña, a fin de que ésta, junto con el Identificador de **Cliente** funcione como Factores de Autenticación.

El **Cliente** podrá cambiar en cualquier momento sus Factores de Autenticación directamente a través de la

Plataforma y/o los Canales de Instrucción. El **Ciente** no será responsable de las Operaciones que se realicen utilizando los Factores de Autenticación que éste haya modificado y dejado sin vigencia. Lo anterior, en el entendido que **Mercado Pago Wallet** no asume responsabilidad alguna y el **Ciente** se obligará respecto de todas las Operaciones efectuadas utilizando sus Factores de Autenticación vigentes, siempre y cuando **Mercado Pago Wallet** compruebe el uso de dos elementos independientes para autenticar las Operaciones de conformidad con la disposición 35a de la Circular 12/2018.

#### **7.5. Uso intransferible de la Plataforma y los Canales de Instrucción**

El **Ciente** se obliga en todo momento a hacer uso de los servicios objeto del Contrato de Adhesión y de estos Términos y Condiciones en forma intransferible. El **Ciente** se obliga a operar de manera personal y directa en la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de cualquier Factor de Autenticación vinculado al uso de la Plataforma y los Canales de Instrucción.

El **Ciente** es el único responsable del uso que se le da a los Factores de Autenticación por lo que, son personales e intransferibles y, en caso de un mal uso de dichos Factores de Autenticación por parte del **Ciente**, Mercado Pago no se considerará responsable de cualquier Operación que se realizada mediante el uso de los mismos a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción y se entenderá como cierta y efectuada por el **Ciente**.

#### **8. CANCELACIÓN Y CIERRE DE CUENTA**

El **Ciente** puede, en el momento que lo desee, dar por terminada la relación establecida en el presente acuerdo y, por ende, cancelar su Cuenta **Mercado Pago Wallet**. **Mercado Pago Wallet** le garantiza al **Ciente** que eliminará toda la información del mismo relacionada con su Cuenta, contenida en su Cuenta, de manera permanente, dejando a salvo las obligaciones contenidas en el artículo 58 de la Ley, lo dispuesto en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, en su caso, y las obligaciones en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares, conforme al proceso establecido en el ejercicio de los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) definido en nuestro Aviso de Privacidad.

El **Ciente** puede dar por terminado los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento contactando al área de "Atención al usuario Mercado Pago Wallet"; todos los recursos que se encuentren en su Cuentas, al momento de la cancelación, deberán ser retirados a través de transferencia a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna entidad financiera autorizada, que el **Ciente** haya especificado.

**Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho de suspender, cancelar o modificar la Cuenta de cualquier **Ciente** sin previo aviso, así como restringir o cancelar el acceso a su Cuenta, sin que ello derive en responsabilidad alguna para **Mercado Pago Wallet**. **Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho de restringir o cancelar el acceso a su Cuenta en aquellos casos en que, a juicio exclusivamente de **Mercado Pago Wallet**: a) el **Ciente** haya, de cualquier manera, infringido los presentes Términos y Condiciones; b) **Mercado Pago Wallet** reciba cualquier requerimiento por parte de alguna autoridad; c) se tenga una sospecha, a juicio de **Mercado Pago Wallet**, de que el **Ciente** ha actuado en contravención de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley; d) el **Ciente** realice fondeos o haga uso indebido de la Cuenta, realice actividades fraudulentas, abusivas, actos ilícitos comprobables o bajo sospechas, a juicio de **Mercado Pago Wallet**, de ilicitud o prácticas fraudulentas o constitutivas de delito; e) el **Ciente** proporcione información falsa o engañosa acerca de su identidad; f) por cualquier motivo en el que las operaciones que realice el **Ciente** representen un riesgo o quebranto para **Mercado Pago Wallet**; y g) en caso de que transcurra más de 1 (un) año sin transacciones y no existan fondos disponibles en la Cuenta.

#### **9. DIVULGACIÓN DE RIESGOS**

El Cliente entiende y acepta que derivado de la utilización de los servicios y contenidos de la Plataforma y/o Canales de Instrucción, está expuesto a ciertos riesgos tecnológicos, cibernéticos, operativos y legales, conforme a lo siguiente:

##### **I. Riesgos Tecnológicos:**

- a. Interrupciones a la Plataforma y/o Canales de Instrucción: es posible que, debido a factores tecnológicos, mantenimientos programados u otros, la Plataforma y/o los Canales de Instrucción se vean temporalmente afectados. Sin embargo, Mercado Pago Wallet cuenta con los mecanismos necesarios para la continuidad y la administración de contingencias operativas y en caso de presentar alguna, Mercado Pago Wallet hará del conocimiento del Cliente por la Plataforma, los Canales de Instrucción y/o correo electrónico que el Cliente haya dado de alta al momento de abrir su Cuenta, las opciones para la continuidad de servicio, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Quinta de los presentes Términos y Condiciones.

No obstante que **Mercado Pago Wallet** contará con mecanismos que le permitan mantener la continuidad operativa de la Plataforma y Canales de Instrucción, **Mercado Pago Wallet** no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que pudiera producirse en perjuicio del **Cliente** por razón de una interrupción en la continuidad de aquellos, siempre y cuando no sea por causa imputable a **Mercado Pago Wallet**.

- b. Disposición de los Fondos de Pago Electrónico: por motivos de fallas tecnológicas experimentadas por Mercado Pago Wallet o cualquiera de sus proveedores, es posible que el Cliente pudiera no lograr disponer de los Fondos de Pago Electrónico de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico inmediatamente.

Si bien Mercado Pago Wallet hará todo lo posible para solucionar dicha situación lo antes posible, el Cliente acepta que Mercado Pago Wallet no es responsable por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la misma, siempre y cuando no sea por causa imputable a **Mercado Pago Wallet**.

## II. Riesgos Cibernéticos:

- a. Fraude: El Cliente reconoce que, aún y cuando Mercado Pago Wallet se encuentra a la vanguardia en materia de seguridad tecnológica, existen diversos riesgos que son inherentes al uso de medios electrónicos o digitales en el sistema financiero que pudiera resultar en una pérdida económica para el Cliente.

El Cliente entiende y acepta que los Factores de Autenticación son personales e intransferibles, por lo que el Cliente es responsable de su custodia, cuidado y uso, así como de las operaciones efectuadas con éstos.

- b. Virus Informáticos: Mercado Pago Wallet no será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el dispositivo o equipo del Cliente como consecuencia del acceso, uso o revisión de la Plataforma y/o Canales de Instrucción, o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en los mismos.

## III. Riesgos Operativos:

- a. Operaciones Irreversibles: el Cliente entiende y acepta que las Operaciones con Fondos de Pago Electrónico pueden llegar a ser irreversibles y por lo tanto pueden llegar a ocasionar pérdidas por concepto de fraudes u Operaciones accidentales realizadas por un error de hecho a cargo del Cliente, que podrán no ser recuperables.

Mercado Pago Wallet no será responsable de todas aquellas operaciones realizadas por el Cliente siempre y cuando se haya comprobado que éstas sean fraudulentas o accidentales o sean producto de la negligencia por parte del Cliente en el cuidado de sus llaves públicas de acceso o contraseñas privadas, conforme a lo establecido en el presente Contrato de Adhesión.

- b. Uso indebido de la Plataforma: Mercado Pago Wallet se reserva el derecho, sin responsabilidad alguna, de bloquear el acceso al Cliente o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que, a su exclusivo juicio, pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo; (ii) fraudulento, artificioso o engañoso; (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en el presente Contrato de Adhesión,

así como en los Términos y Condiciones de la Plataforma y los Canales de Instrucción de Mercado Pago Wallet.

- c. Cobro de Comisiones: Mercado Pago Wallet hace del conocimiento del Cliente en la Cláusula Novena del presente Contrato de Adhesión, en conjunto con la Cláusula de Costos y Comisiones, así como en la Carátula del mismo, los conceptos y montos de la totalidad de las comisiones cobradas por ésta y cualquier otro cargo o retención realizado por Mercado Pago Wallet, mismas que podrán ser modificadas de tiempo en tiempo según lo considere necesario Mercado Pago Wallet, dando aviso al Cliente con treinta días naturales de anticipación.

#### IV. Riesgos Legales:

- a. No garantía: Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos del Cliente que sean utilizados en las Operaciones que celebre con Mercado Pago Wallet o frente a otros, así como tampoco asumirán alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por Mercado Pago Wallet o por el Cliente frente a otro, en virtud de las Operaciones que celebren.
- b. Cambios en la regulación: Mercado Pago Wallet al ser una entidad regulada está sujeta a cambios legislativos, políticos y/o regulatorios a nivel estatal, federal e internacional que pudieran afectar el uso de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente.

**Mercado Pago Wallet** le proporcionará al **Cliente**, de manera gratuita, a través de la Plataforma, en el apartado "Blog Mercado Pago", ubicado en el sitio [www.mercadopago.com.mx](http://www.mercadopago.com.mx), información para evitar los riesgos tecnológicos, cibernéticos y operativos.

#### 10. RESPONSABILIDAD DEL USO Y PROPIEDAD DE LA PLATAFORMA Y LOS CANALES DE INSTRUCCIÓN

El **Cliente** se obliga en este acto a no utilizar o disponer de la Plataforma y/o de los Canales de Instrucción, para fines distintos a los estipulados en estos Términos y Condiciones, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones, reconociendo en este acto que son de uso, manejo y operación exclusiva de **Mercado Pago Wallet**, y por lo tanto, estos Términos y Condiciones, en ningún caso podrán considerarse como una licencia a favor del **Cliente** respecto de la Plataforma, los Canales de Instrucción o de cualquier otro aplicativo, sistema o medio que se vincule con éstas.

En el caso que el **Cliente** o cualquiera de sus empleados, funcionarios o prestadores de servicios, incumpla(n) con lo estipulado anteriormente o, que el **Cliente** incumpla o actúe en forma irregular a la pactado en el Contrato de Adhesión y en los presentes Términos y Condiciones o, que por cualquier causa **Mercado Pago Wallet** sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por "virus" transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **Mercado Pago Wallet** con motivo del uso que el **Cliente** haga de la Plataforma o los Canales de Instrucción, así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones, el **Cliente** deberá cubrir a **Mercado Pago Wallet** las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por **Mercado Pago Wallet**.

#### 11. PROPIEDAD INTELECTUAL

El **Cliente** acepta y reconoce expresamente que **Mercado Pago Wallet** es el único propietario o titular y, en su caso licenciatario, de los derechos de la Plataforma, los Canales de Instrucción y de cualquier otro aplicativo, sistema o medio que se vincule con ésta y que hayan sido proporcionados al **Cliente** para que tenga acceso a la Plataforma y/o los Canales de Instrucción. Derivado de lo anterior, el **Cliente** no podrá transmitir, transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcialmente a dichos medios de acceso y programas, en el entendido de que, en caso de violar lo dispuesto en esta Cláusula, se encontrará obligado a pagar a **Mercado Pago Wallet** los daños y perjuicios que se ocasionen, con independencia de las acciones legales que, en su caso, procedan.

#### 12. AUTORIZACIÓN DE COMUNICACIÓN CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS

El **Ciente** autoriza a **Mercado Pago Wallet** para que éste último pueda establecer contacto, ya sea a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, o a través de cualquier medio, con diversas entidades financieras o análogas, nacionales o extranjeras, cuando esto se requiera para la tramitación y/o ejecución de las Operaciones realizadas por el **Ciente**.

### 13. REGLAS DE USO Y USOS PROHIBIDOS

**Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho de bloquear el acceso al **Ciente** o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que, a su exclusivo juicio, pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo; (ii) fraudulento, artificioso o engañoso; (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en estos Términos y Condiciones.

**Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho a cancelar o abrir Cuentas que tengan, entre otros, alguno de los siguientes segmentos como actividad principal o ingreso de recursos:

- I. Comerciantes de armas y/o cualesquier objeto ilícito o de posesión restringida.
- II. Personas dedicadas a remesas familiares o casas de cambio.
- III. Personas dedicadas a realizar cualquier tipo de fraude o actividad ilícita a terceras personas por medios electrónicos o presenciales.
- IV. Personas cuyos ingresos sean de negocios cuyos giros sean ilícitos.
- V. Cualquier otro giro o actividad que sea o se pueda presumir que es contrario a la ley.
- VI. Cualquier giro que, a su libre discreción, **Mercado Pago Wallet**, de momento a momento, considere como actividad riesgosa, fraudulenta, abusiva, ilícita o potencialmente ilícita.

### 14. ATENCIÓN A USUARIOS

El área de “Atención al usuario Mercado Pago Wallet” de **Mercado Pago Wallet** estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana a través de los siguientes mecanismos:

- I. Levantando un ticket dentro de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción en el apartado de Portal de Ayuda.
- II. Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [une@mercadopago.com.mx](mailto:une@mercadopago.com.mx)

El área de “Atención al usuario Mercado Pago Wallet” será la encargada de atender asuntos relacionados con aclaraciones de su Cuenta, presentar cualquier tipo de reclamación, cancelaciones, entre otros.

### 15. INDEMNIZACIÓN

El **Ciente** está de acuerdo en indemnizar a **Mercado Pago Wallet** de cualquier acción, demanda o reclamación, de manera directa o indirecta (incluso de honorarios de abogados y de costes judiciales) y siempre que hayan sido determinados por una autoridad de carácter jurisdiccional competente, derivadas de cualquier incumplimiento por parte del **Ciente** a los presentes Términos y Condiciones, una vez que **Mercado Pago Wallet** haya acreditado dicho incumplimiento. El **Ciente** entiende que la operación de **Mercado Pago Wallet** se encuentra regulada y supervisada por las autoridades mexicanas competentes, en términos de la autorización obtenida por **Mercado Pago Wallet** para organizarse y operar como Institución de Fondos de Pago Electrónico, dando cumplimiento a las obligaciones y requerimientos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las disposiciones que de ella emanan.

### 16. MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En los casos en los cuales el servicio que presta **Mercado Pago Wallet** a los **Cientes** sufra una afectación o cambio mayor, **Mercado Pago Wallet** notificará al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación. **Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho de modificar el contenido y alcance de los Términos y Condiciones en cualquier tiempo, siendo efectivas dichas modificaciones conforme el tiempo establecido, una vez transcurrido el plazo de 30 (treinta) días conforme a lo descrito en la primera sección de los presentes Términos y Condiciones o cuando el **Ciente** lo acepte tácitamente. Se entenderá que el **Ciente** ha aceptado las

modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, si cada vez que se realice una actualización el **Ciente** continúa usando la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, por lo que a partir de dicho uso la nueva versión de los Términos y Condiciones será la que rija la relación entre **Mercado Pago Wallet** y el **Ciente**.

Ocasionalmente, **Mercado Pago Wallet** podrá incluir provisiones relativas a áreas específicas o nuevos servicios que se proporcionen en o a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción ("Términos Adicionales"), los cuales serán publicados en las áreas específicas o nuevos servicios de la Plataforma y/o Canales de Instrucción para su lectura y aceptación. El **Ciente** reconoce y acepta que dichos Términos Adicionales formarán parte integrante de los presentes Términos y Condiciones para todos los efectos legales a que haya lugar.

En particular, **Mercado Pago Wallet** no garantiza que los **Cientes** utilicen la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, los servicios y los contenidos de conformidad con estos Términos y Condiciones y, en su caso, las condiciones particulares aplicables, ni que lo hagan de forma diligente y prudente. **Mercado Pago Wallet** tampoco tiene la obligación de verificar la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los **Cientes** proporcionan sobre sí mismos a otros **Cientes** o a cualquier tercero.

**Mercado Pago Wallet** no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la utilización por parte de los **Cientes** de los servicios y contenidos de la Plataforma y/o Canales de Instrucción ni de aquellos que puedan derivarse de la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los **Cientes** proporcionaron a otros **Cientes** o a cualquier tercero acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan derivarse de la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un **Ciente** en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

Bajo ninguna circunstancia **Mercado Pago Wallet** será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la confianza del **Ciente** en información obtenida a través de esta Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

**Mercado Pago Wallet** se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción que, a exclusivo juicio de **Mercado Pago Wallet**, no cumpla con los estándares o que pudiera resultar contrario al ordenamiento jurídico vigente, pero **Mercado Pago Wallet** no será responsable por cualquier falla o retraso que se genere al eliminar tal material.

En cualquier momento que el **Ciente** no acepte el contenido y/o las modificaciones realizadas a los Términos y Condiciones que le serán notificadas por **Mercado Pago Wallet** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 11, fracción 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros deberá dejar la Cuenta sin saldo disponible y solicitar la cancelación al correo [une@mercadopago.com.mx](mailto:une@mercadopago.com.mx) o través de la Plataforma. Cualquier versión subsecuente de estos Términos y Condiciones se entenderá que suple todas las versiones previas.

## 17. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, así como para los efectos de su contenido, las partes se someten expresa e irrevocablemente a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando ambas partes en este acto a cualquier otro fuero que por cualquier otro domicilio presente o futuro pudiere corresponderles.