



CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MERCADOLIBRE, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (A QUIEN PARA LOS EFECTOS DE ESTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ COMO “MERCADO PAGO WALLET”) Y, POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL O LA PERSONA FÍSICA CUYA DENOMINACIÓN O NOMBRE, RESPECTIVAMENTE, SE INDICA EN LA CLÁUSULA DE INFORMACIÓN GENERAL (EN LO SUCESIVO EL “CLIENTE”) Y A QUIENES CONJUNTAMENTE EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

- I. Declara **Mercado Pago Wallet**, por conducto de su representante legal, lo siguiente:
- a) Es una institución de fondos de pago electrónico, debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, y cuenta con las autorizaciones necesarias y suficientes para prestar los servicios objeto de este Contrato.
 - b) Es su deseo celebrar el presente contrato con el **Cliente**, con la finalidad de prestarle los diversos servicios financieros a los que hace referencia el presente instrumento.
- II. Declara el **Cliente**, bajo protesta de decir verdad, lo siguiente:
- a) Cuenta con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato.
 - b) Toda la información proporcionada a **Mercado Pago Wallet** es cierta y es su voluntad celebrar el presente Contrato para obligarse en los términos y bajo las condiciones establecidas en el mismo.
 - c) Declara que el origen de los recursos que entregue a **Mercado Pago Wallet**, en relación con este Contrato, son de procedencia lícita, manifestando que conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. Lo anterior, en el entendido de que, en caso de que los recursos que sean entregados a **Mercado Pago Wallet** por virtud de cualquiera de las Operaciones que se realicen al amparo de este Contrato no fueren propios, la aclaración correspondiente será consignada en la Cláusula de Información General.
 - d) Es su deseo celebrar el presente Contrato con **Mercado Pago Wallet**, de conformidad con los términos y condiciones estipulados en las Cláusulas siguientes, de las cuales, manifiesta en este acto, conocer su contenido y encontrarse de acuerdo con el mismo.
 - e) Autoriza a **Mercado Pago Wallet** a proporcionar los datos, documentos e información relativos a su identificación a las demás entidades integrantes de grupo económico Mercado Libre, incluyendo sus subsidiarias, controladoras y afiliadas con las que pretenda establecer una relación comercial, con la finalidad de que dichas sociedades integren un solo expediente de identificación.
 - f) Declara que ha sido informado que **Mercado Pago Wallet** contratará comisionistas en términos de lo dispuesto por la *“Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera”* y 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”*, quienes estarán autorizados para actuar frente al público en general y frente al Cliente a nombre y por cuenta de **Mercado Pago Wallet**, en la realización de diversas operaciones autorizadas, incluyendo la consulta de saldos y movimientos, la entrega y/o recepción de recursos en efectivo, la realización de transferencias con cargo a cuentas de fondos de pago electrónico, incluidos los pagos de servicios y la puesta en circulación de instrumentos para disposición de fondos de pago electrónico.
 - g) En caso de ser una persona física, reconoce que actúa por cuenta propia, que los recursos que ingresa a la Cuenta son propios y lícitos y no proceden de terceros, por lo que no hay una persona que se beneficie económicamente de dichos fondos y que no existen proveedores de recursos que declarar para su Cuenta.

En virtud de la veracidad de las declaraciones anteriores, las **Partes** de común acuerdo, convienen en obligarse al tenor



de lo dispuesto en las siguientes:

CLÁUSULAS

CAPÍTULO PRIMERO Aspectos generales

PRIMERA.- Definiciones. Las Partes convienen que, para efectos del presente Contrato, 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 Cláusula, a menos que se definan de otra forma en el cuerpo del propio Contrato:

- 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 presente Contrato.
- 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.
- 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 Cliente 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 que se encuentra terminando la Cláusula de Información General de este Contrato, 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 que está al final del presente instrumento, 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) Intencionalmente en blanco.
- h) “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.
- i) “CONDUSEF”: Al organismo público descentralizado denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- j) “Contrato”: Conjuntamente, la Carátula, el presente contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, la Cláusula de Información General, la Cláusula de Costos y Comisiones y el Apartado de Disposiciones Legales.
- k) “Cuenta”: La cuenta de fondos de pago electrónico que el **Ciente** abre en **Mercado Pago Wallet** en términos de este Contrato.
- l) “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.

- m) "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.
- n) "Disposiciones CONDUSEF": A las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.
- o) "Factores de Autenticación": Son los mecanismos para verificar la identidad del **Ciente** y que le permitirá realizar Operaciones dentro de la Plataforma.
- p) "Fondos": Fondos de pago electrónicos que sean emitidos por **Mercado Pago Wallet** de conformidad con lo instruido por el **Ciente** en términos de este Contrato.
- q) "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 refiere este Contrato, así como obtener orientación, presentar consultas, reclamaciones o aclaraciones a través de los medios que le indique **Mercado Pago Wallet** en términos de este Contrato.
- r) "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.
- s) "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.
- t) "Ley Fintech": Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- u) "Número de Cuenta": Al número de identificación único que **Mercado Pago Wallet** le asigna a cada **Ciente** y que se encuentra asociado la Cuenta.
- v) "Operaciones": Son todas aquellas transacciones que el **Ciente** podrá ordenar, autorizar, tramitar y/o ejecutar a través de la Plataforma por medio de Instrucciones, en los términos de lo previsto en este Contrato. El **Ciente** únicamente podrá realizar las Operaciones que se encuentren autorizadas para la Cuenta que tenga abierta con **Mercado Pago Wallet**.
- w) "Pesos": Moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
- x) "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 objeto del presente Contrato.
- y) "SPEI": Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios administrado por el Banco de México.
- z) "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.

SEGUNDA.- Objeto. El presente Contrato regula 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, por lo que los términos y condiciones aquí establecidos serán aplicables a cada uno de las Operaciones o actos (sean o no dados de alta, incorporados u operados en la Plataforma) que sean realizados, contratados o abiertos en o desde la fecha de la celebración de este Contrato.

TERCERA.- Documentación adicional. En la fecha de celebración del presente Contrato, las Partes tienen a su disposición el Contrato. Con el fin de integrar de manera correcta el expediente de identificación del **Ciente**, éste le deberá proporcionar a **Mercado Pago Wallet**, de manera correcta y veraz, toda la información, identificaciones oficiales, datos generales de identificación y documentación que le sea requerida por **Mercado Pago Wallet**, atendiendo al tipo de usuario de que se trate, lo anterior, con relación a la Cuenta y todas las Operaciones y servicios contratados o por



contratar, de conformidad a lo establecido en el presente Contrato y con las disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Asimismo, el **Ciente** deberá mantener actualizada la información, los datos y documentos que integran su expediente, debiendo informarle a **Mercado Pago Wallet**, a la mayor brevedad, cualquier cambio y/o rectificación que efectúe en los datos, información y/o documentación que integran su expediente por motivo de cambio, reposición, renovación o vigencia.

Para el cumplimiento de la obligación de actualización de la información, datos y documentación del **Ciente** establecida en la presente Cláusula, **Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición en los Canales de instrucción y/o Plataforma una herramienta de autogestión.

El **Ciente** reconoce y está de acuerdo en que **Mercado Pago Wallet** podrá solicitar actualizaciones a la información, datos y/o documentos del **Ciente** para dar cumplimiento a lo señalado en las Disposiciones citadas, por lo que el **Ciente** se obliga a entregar la información, datos y/o documentación solicitada, en el plazo señalado por **Mercado Pago Wallet** a través de los Canales de Instrucción y/o Plataforma que para tales efectos **Mercado Pago Wallet** ponga a disposición.

CUARTA.- Consentimientos.

1. Consentimiento del Contrato

Las Partes acuerdan que el **Ciente** otorga su consentimiento expreso a los términos y condiciones contenidos en el presente Contrato, mediante la aceptación de la casilla de verificación que debe seleccionar al concluir con el otorgamiento de los datos e información que requiere proporcionar a Mercado Pago Wallet para que se realice la apertura de la Cuenta correspondiente. Asimismo, Mercado Pago Wallet llevará a cabo, conforme a los artículos 8 de las Disposiciones CONDUSEF y 56 de la Ley Fintech, la verificación de los Factores de Autenticación para la debida formalización del presente Contrato.

El presente Contrato serán puestos a disposición del **Ciente** en la Plataforma y, en su caso, en los Canales de Instrucción; de igual manera, le serán enviados por correo electrónico al correo que el **Ciente** haya indicado en la Cláusula de Información General, a fin de que el **Ciente** pueda consultarlo antes de realizar cualquier Operación. Sin perjuicio de lo anterior, el **Ciente** podrá consultar un ejemplar del presente instrumento en la Plataforma, los Canales de Instrucción y página de internet, así como tendrá la opción de imprimir dichos documentos.

2. Consentimiento de las Operaciones o servicios

Las Partes convienen que el consentimiento expreso del **Ciente** para la contratación de cualquier Operación o servicio materia de este Contrato, podrá otorgarse a través de los medios digitales en términos de los artículos 8 Disposiciones CONDUSEF y 56 de la Ley Fintech y se le dará a conocer al **Ciente** de manera previa a la operación o servicio correspondiente. Lo anterior, en el entendido de que la posibilidad de contratar o realizar una determinada Operación o servicio a través de la Plataforma dependerá de que **Mercado Pago Wallet** esté en aptitud de ofrecer dichas Operaciones o servicios y de que los mismos estén habilitados, conforme a su naturaleza, en la Plataforma y/o Canales de Instrucción.

Las Partes convienen en que las Instrucciones que el **Ciente** gire a **Mercado Pago Wallet**, así como los avisos y comunicaciones de **Mercado Pago Wallet** al **Ciente** relacionadas con las Operaciones y servicios objeto del presente Contrato podrán hacerse por la Plataforma y los Canales de Instrucción, salvo que en el presente Contrato o en la propia Plataforma o Canales de Instrucción se establezca una forma especial.

Finalmente, el **Ciente** en este acto manifiesta su entendimiento y conformidad para que durante el proceso de contratación para apertura de la Cuenta **Mercado Pago Wallet** acceda a la geolocalización de su dispositivo móvil. En ese sentido, el **Ciente** autoriza expresamente a **Mercado Pago Wallet** a registrar la geolocalización del dispositivo a partir del cual, el **Ciente** celebrará el presente contrato.

Mercado Pago Wallet tiene la obligación de validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos de manera digital por parte del **Ciente** al momento de realizar la apertura de la Cuenta.

QUINTA.- Descripción, Términos y Condiciones. En el clausulado de este Contrato, en la Carátula, en la Cláusula de Información General, la Cláusula de Costos y Comisiones, el Apartado de Disposiciones Legales, así como en los documentos y, en su caso, anexos a éste y/o en los que deriven del mismo, se contienen la descripción específica y detallada sobre cada Operación o servicio, incluyendo los términos y condiciones de uso de la Plataforma, sus características, así como de los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las Partes y la mención de los



instrumentos de disposición que, en su caso, se vinculen a la Operación o servicio de que se trate.

CAPÍTULO SEGUNDO
Sección Primera
De la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico

SEXTA.- Apertura de Cuenta de Fondos de Pago Electrónico y entrega de recursos. Por medio del presente Contrato el **Ciente** abre una Cuenta de fondos de pago electrónico con **Mercado Pago Wallet**, en la cual el **Ciente** podrá efectuar abonos y retiros, y el resto de las Operaciones, en los términos y condiciones se señalan más adelante.

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 en la Carátula.

SÉPTIMA.- Rendimientos y Beneficios Monetarios y No Monetarios. La Cuenta del **Ciente** no generará rendimiento o beneficio monetario o no monetario alguno, en el entendido que **Mercado Pago Wallet** tiene legalmente prohibido ofrecer o pagar rendimientos o beneficios monetarios sobre el saldo existente en cuentas de fondos de pago electrónico.

Sección Segunda
Operaciones a realizar

OCTAVA.- Operaciones. El **Ciente** está de acuerdo en que las Operaciones que realice a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción se sujetarán 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 objeto de este Contrato. 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 **Ciente** exceda dicho monto, no se generará la orden de transferencia y el **Ciente** 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 **Ciente** 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 **Ciente** 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 **Ciente** 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 **Ciente** 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 **Ciente**. De igual manera, no habrá responsabilidad de **Mercado Pago Wallet** por los daños y perjuicios que se pudieran causar al **Ciente** 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 **Ciente**, 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 **Ciente** 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 **Ciente** aperture la Cuenta. Para activar la tarjeta, el **Ciente** deberá realizar un pago en cualquier establecimiento utilizando dicho medio de disposición.

Para el caso de **Cientes** 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.



Para el caso de **Clientes** que solicitaron la tarjeta física emitida por **Mercado Pago Wallet**, una vez entregada, **Mercado Pago Wallet** le notificará al **Ciente** en la Plataforma que ya podrá activarla, ingresando a la sección “Activa tu tarjeta y úsala ahora”, escaneando o ingresando los números del código QR que están en el dorso de la tarjeta física.

- c) Retiro de efectivo en Comisionistas de **Mercado Pago Wallet**. El **Ciente** 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 **Ciente**.

Mercado Pago Wallet pondrá a disposición del **Ciente** el formato para su contratación en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.

- 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 **Ciente** podrá consultar en tiempo real, y sin requisito alguno, 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 **Ciente** 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 **Ciente** y el proveedor de dichos bienes y/o servicios.

Mercado Pago Wallet se encontrará obligado a reembolsar al **Ciente**, cuando éste así lo solicite, la cantidad en moneda nacional equivalente al valor de los Fondos que el **Ciente** 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** un comprobante de cada Operación al momento en que ésta se realice a través de la Plataforma. De igual forma **Mercado Pago Wallet** podrá enviar dicho comprobante de Operación mediante mensajes de texto, 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.

En línea con lo anterior y de conformidad con lo señalado en las disposiciones vigentes expedidas por el Banco de México con relación al SPEI, así como las reglas que en el futuro las sustituya, **Mercado Pago Wallet** notificará, sin costo alguno a los **Cientes**, y dentro de los plazos previstos en las disposiciones legales aplicables, a través de la Plataforma y/o Canales de Instrucción, lo relativo a las operaciones instruidas a través del SPEI, así como el estado que guardan las mismas.

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.

NOVENA.- Comisiones. **Mercado Pago Wallet** cobrará al **Ciente** las comisiones que se detallan en la Cláusula de Costos y Comisiones, que forma parte integral de la presente cláusula como si a la letra se insertase, el cual indica el concepto del costo o la comisión, el importe y la periodicidad.

Mercado Pago Wallet pone a disposición del **Ciente** los montos de las comisiones relevantes en la Carátula, la cual se podrá consultar en el sitio web <https://www.mercadopago.com.mx>, así como en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) que administra la CONDUSEF. De igual manera, las Comisiones serán notificadas a través de la Plataforma y/o



los Canales de Instrucción, incluyendo el apartado "Costos y comisiones de Mercado Pago Wallet" ubicado en el sitio web antes mencionado, en el entendido que las mismas únicamente serán cobradas en caso de que se actualice el supuesto generador de cada comisión.

El método para el cálculo de las comisiones será aplicar el monto fijo señalado en la Cláusula de Costos y Comisiones, documento que forma parte integrante del presente Contrato, por **cada** evento que genera la comisión.

El **Ciente** autoriza a **Mercado Pago Wallet**, para que este último le cargue en la Cuenta, las comisiones y costo de las Operaciones solicitadas establecidas en la Cláusula de Costos y Comisiones, así como las demás o conceptos e impuestos correspondientes informados en la presente Cláusula.

DÉCIMA.- Consultas de saldos y movimientos. El **Ciente** podrá realizar la consulta de saldos y movimientos a través de la Plataforma y los Canales de Instrucción o en su caso, a través de los Comisionistas que para tal efecto contrate **Mercado Pago Wallet**.

DÉCIMA PRIMERA.- Estado de Cuenta y comprobantes de Operaciones. **Mercado Pago Wallet** en este acto conviene con el **Ciente** que pondrá a su disposición para consulta en la Plataforma y/o Canales de Instrucción, de manera gratuita, un estado de cuenta. En el estado de cuenta aparecerán, mensualmente, todas las Operaciones, cargos, abonos y movimientos de Fondos efectuados en la Wallet. Dicho estado de cuenta se pondrá a disposición del **Ciente**, mediante la Plataforma y/o Canales de Instrucción a partir del primer día del mes inmediato siguiente al del periodo mensual al que se refiere.

El **Ciente** podrá, a petición expresa y en cualquier momento, generar o revisar los estados de cuenta entrando a la sesión que el **Ciente** tenga con **Mercado Pago Wallet** en la Plataforma o Canales de Instrucción, de manera gratuita.

Adicionalmente, **Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición del **Ciente**, en la Plataforma y/o en los Canales de Instrucción, una relación de los saldos y los movimientos de los seis meses inmediatos anteriores de su Wallet. Si el **Ciente** desea consultar algún estado de cuenta con una antigüedad mayor a seis meses, deberá solicitarlo a través de la Plataforma y/o Canales de Instrucción, a fin de que **Mercado Pago Wallet** ponga a su disposición, dentro de la misma Plataforma o Canal de Instrucción, el citado estado de cuenta, o, en su caso, le sea enviado vía correo electrónico al correo señalado por el **Ciente** en la Cláusula de Información General.

Mercado Pago Wallet hace del conocimiento del **Ciente** que en cualquier momento puede solicitar a **Mercado Pago Wallet** a través de los medios pactados el envío de los estados de cuenta al correo electrónico señalado por el **Ciente** en la Cláusula de Información General.

El **Ciente** autoriza a **Mercado Pago Wallet** para que éste último envíe información relativa a las Operaciones realizadas por el **Ciente**, a través de la Plataforma y/o Canal de Instrucción, de la dirección de correo electrónico o al número de teléfono celular que haya señalado el **Ciente** en la Cláusula de Información General. El **Ciente** podrá cambiar la dirección de correo electrónico y su teléfono celular bastando para ello que lo realice a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción. Lo anterior estará sujeto a la disponibilidad de los referidos canales.

DÉCIMA SEGUNDA.- Defunción del Cliente. En caso de que el **Ciente** fallezca, el o los beneficiarios de la Wallet, o bien, quien tenga un interés en hacerlo, deberá notificar a **Mercado Pago Wallet** a través de los canales de atención de **Mercado Pago Wallet** señalados en este Contrato, informando al efecto su interés y/o relación con el **Ciente**. A dicha comunicación deberá adjuntarse copia de: (i) la identificación oficial de quien firma el escrito, (ii) el acta certificada de defunción del **Ciente Mercado Pago Wallet** no será responsable ante documentos presentados en copia simple, ilegibles o no se encuentren actualizados o vigentes, y (iii) cuenta autorizada para transferencia de recursos que le corresponda, y por lo tanto, serán consideradas como válidas todas las Operaciones realizadas hasta el momento en que se le comunique la defunción del **Ciente**.

En caso de así considerarlo necesario **Mercado Pago Wallet** podrá solicitar al beneficiario o al tercero interesado la presentación de la documentación anteriormente señalada en original, la cual deberá ser entregada o enviada vía correo especializado a la dirección de **Mercado Pago Wallet** a fin de que se valide la identidad del beneficiario y se pruebe la defunción del **Ciente**.

El **Ciente** podrá designar libremente a los beneficiarios de su Wallet en la Cláusula de Información General, y podrá en cualquier momento sustituirlos, así como modificar, en su caso, la proporción correspondiente a cada uno de ellos, bastando para ello comunicación en dicho sentido a **Mercado Pago Wallet** a través de la Plataforma y/o Canal de Instrucción. En caso de que el **Ciente** haya llevado a cabo varias designaciones de beneficiarios, prevalecerá la última



que haya realizado, entendiéndose por ésta, aquélla que haya sido informada en fecha más reciente a **Mercado Pago Wallet** por los medios estipulados en la presente Cláusula.

En caso de fallecimiento del **Ciente**, y que a juicio de **Mercado Pago Wallet** sea procedente, **Mercado Pago Wallet** entregará el importe correspondiente a los beneficiarios en la proporción estipulada para cada uno de ellos en la Cuenta Autorizada que el beneficiario le indique en la referida solicitud. Si no existieren beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

DÉCIMA TERCERA.- Cancelación y suspensión de Operaciones. El **Ciente** autoriza a **Mercado Pago Wallet** para que éste último suspenda o cancele el trámite de las Operaciones cuando detecte errores en las Instrucciones recibidas o derivado de procesos internos de **Mercado Pago Wallet**, tales como: (i) la comisión de un posible fraude, (ii) la realización de actividades con fines ilícitos, delictivos o (iii) cualquier actividad irregular en la Cuenta del **Ciente**; dichos numerales (i), (ii) y (iii) que no vayan en contra de los siguientes supuestos:

- a) del marco normativo aplicable en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, y
- b) las políticas internas de prevención de fraudes y prevención de actividades ilícitas, que están basadas en las políticas internas y manual de cumplimiento autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México.

Mercado Pago Wallet se reserva el derecho de rehusar y/o rechazar la realización de Operaciones que vayan en contra de sus políticas internas de prevención de fraudes y prevención de actividades ilícitas, incluyendo aquellas relativas a la prevención de operaciones que pudiesen ser lavado de dinero.

El **Ciente** será informado de las acciones anteriores, a través de los estados de cuenta o los medios pactados en este Contrato.

DÉCIMA CUARTA.- Autorización para efectuar cargos no instruidos a la Cuenta. En este acto, el **Ciente** autoriza de manera expresa e irrevocable a **Mercado Pago Wallet**, para que esta última pueda efectuar cargos a la Cuenta en caso de devoluciones, objeciones y cargos no autorizados en aquellos supuestos procedentes de conformidad con las disposiciones y estipulaciones aplicables, en términos de lo establecido por la disposición 11a de la Circular 12/2018. De igual forma, **Mercado Pago Wallet** podrá efectuar cargos para el pago de obligaciones, presentes o futuras, por cualquier concepto, que el **Ciente** no liquide oportunamente a **Mercado Pago Wallet**, como son, las domiciliaciones, sobregiros y cualquier cargo recurrente que el **Ciente** haya pactado con Mercado Pago Wallet o cualquier tercero, conforme a las disposiciones en Materia de Redes de Medios de Pagos, así como cualquier otro pago o cargo consentido por el **Ciente** por cualquier canal de redes de medios de pago. Lo anterior, en el entendido de que **Mercado Pago Wallet** únicamente podrá realizar cargos a la Cuenta hasta por el monto del saldo líquido y exigible que **Mercado Pago Wallet** hubiere, por cualquier medio, notificado al **Ciente** y hasta donde alcance con los recursos existentes en la Cuenta. **Mercado Pago Wallet** deberá efectuar el cargo correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 45 (cuarenta y cinco) Días Hábiles siguientes a la fecha en que el adeudo en cuestión sea exigible de conformidad con el contrato que le haya dado origen.

En los casos a que se refiere el párrafo anterior y cuando el **Ciente** tenga más de una Cuenta, **Mercado Pago Wallet** se encontrará autorizado para efectuar cargos en la(s) Cuenta(s) que tuviere(n) Fondos disponibles hasta por el monto que alcance para cubrir el monto del saldo líquido y exigible por **Mercado Pago Wallet**, operando la compensación de las obligaciones, ya sea presentes o futuras, y con independencia del concepto de que se trate.

DÉCIMA QUINTA.- Exclusión de Responsabilidad. **Mercado Pago Wallet** no será considerado responsable de los daños y perjuicios que se puedan llegar a ocasionar al **Ciente**, en caso de que:

- I. En algún establecimiento no acepten los instrumentos de disposición de **Mercado Pago Wallet**.
- II. Se origine un incumplimiento de las Instrucciones recibidas por parte del **Ciente**, cuando tal evento derive de caso fortuito, fuerza mayor o de cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable y que de forma enunciativa, más no limitativa, deriven de huelgas, disturbios sociales, requerimiento u órdenes de autoridades judiciales, administrativas, asalto, robo de equipo de cómputo en las oficinas centrales, o de los Comisionistas autorizados por **Mercado Pago Wallet**, fallas en el suministro eléctrico, problemas de telecomunicaciones para la transmisión de información, defunción de algún Comisionista o cualquier otro evento o circunstancia más allá del control de **Mercado Pago Wallet** y que no sea imputable a este último.
- III. El **Ciente** haga uso indebido de los instrumentos de disposición, de los Factores de Autenticación o de la Plataforma y/o Canales de Instrucción; o en caso de defunción, robo o extravío de los mismos; o por la



realización de hechos ilícitos en perjuicio del **Cliente**, cuando dichos eventos no hayan sido debidamente reportados al tenor de lo dispuesto en el presente Contrato, en el entendido que la responsabilidad del **Cliente** cesará al momento de presentar el aviso correspondiente a **Mercado Pago Wallet**.

En el supuesto de robo o extravío de los Factores de Autenticación, el **Cliente** deberá informar a **Mercado Pago Wallet** mediante el portal de ayuda de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, a fin de otorgar constancia de lo sucedido y en consecuencia **Mercado Pago Wallet** proceda a bloquear el uso de los dispositivos extraviados y/o robados. Posteriormente el **Cliente** podrá solicitar que se pongan a su disposición los nuevos Factores de Autenticación.

- IV. Por cualquier Operación realizada o aprobada por el **Cliente** en la que **Mercado Pago Wallet** se compruebe el uso de un segundo Factor de Autenticación, en términos de lo establecido por la disposición 35a de la Circular 12/2018.
- V. Por cualquier incumplimiento de **Mercado Pago Wallet** a las obligaciones a su cargo, cuando dicho incumplimiento derive de causas no imputables a dicha institución.
- VI. Por los servicios de terceros que requiera contratar el **Cliente** para poder hacer uso de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción.
- VII. Cualquier otra situación de naturaleza análoga.

DÉCIMA SEXTA.- Vigencia del Contrato, cancelación del mismo y cierre de la Cuenta. La vigencia del Contrato es indefinida; sin embargo, el **Cliente** podrá cancelar el Contrato y la Cuenta en cualquier momento, sin necesidad de brindar justificación o informe de motivo alguno, sin penalidad, comisión o costo a su cargo, mediante solicitud en dicho sentido realizado a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción. El Contrato y la Cuenta se darán por terminados en el momento en que **Mercado Pago Wallet** reciba la comunicación antes referida, por lo que se encontrará obligado a transferir la totalidad de Fondos que existan en la Cuenta a la Cuenta Autorizada que el **Cliente** le indique a más tardar al cierre del Día Hábil en que haya recibido dicha solicitud, y a cancelar, sin responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de la solicitud de cancelación.

Mercado Pago Wallet se obliga a proporcionar al **Cliente**, por los medios electrónicos acordados en este Contrato, al menos un número de referencia de la solicitud de cancelación, así como la fecha y hora en que esta se recibió. Dicha referencia será entregada al **Cliente** en el momento en que éste haya presentado la solicitud correspondiente, o bien, a más tardar, al cierre del Día Hábil en el que hayan presentado la solicitud. Además, **Mercado Pago Wallet** deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del **Cliente** que formule la solicitud de cancelación respectiva.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, adicionalmente el **Cliente** podrá cancelar este Contrato siempre que no haya utilizado u operado la Cuenta y/o los servicios aquí consignados, sin responsabilidad a su cargo y sin que **Mercado Pago Wallet** pueda cobrar comisión alguna por dicho concepto, dentro de los 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del mismo, siempre que no haya utilizado u operado la Cuenta y/o los servicios aquí consignados.

Mercado Pago Wallet podrá dar por terminado el presente Contrato mediante previo aviso en dicho sentido puesto a disposición del **Cliente** en la Plataforma y/o Canales de Instrucción con al menos 10 (diez) Días Hábiles, o a través de comunicación en dicho sentido a la dirección de correo electrónico o teléfono celular que fueran señalados en la Cláusula de Información General a elección de **Mercado Pago Wallet**. En dicha notificación **Mercado Pago Wallet** deberá informar los motivos por los cuales procederá a la cancelación de la Cuenta. En este caso, **Mercado Pago Wallet** transferirá los Fondos que existan en la Cuenta a la Cuenta Autorizada indicada por el **Cliente** el día indicado al **Cliente** como la fecha de finalización de este Contrato.

Queda claro entre las Partes que una vez que se lleve a cabo la cancelación de la Cuenta, independientemente de quien haya solicitado dicha cancelación, el pago de los bienes y/o servicios que se hayan domiciliado a ésta se cargaran hasta la fecha de cancelación, en el entendido que el **Cliente** será el único responsable de llevar a cabo en lo sucesivo dichos pagos.

Asimismo, el **Cliente** acepta que, en la fecha que surta efectos la cancelación del Contrato, los instrumentos de disposición que en su caso le haya proporcionado **Mercado Pago Wallet**, perderán todo valor y/o validez y en consecuencia no podrán ser utilizados para el pago de productos y/o servicios, incluyendo el servicio de transferencias de fondos a instruidos través de los Canales Electrónicos.



A partir de la fecha de terminación del presente Contrato y consecuente cancelación de la Cuenta, **Mercado Pago Wallet** no podrá generar nuevos cargos y/o comisiones a su favor derivadas del presente Contrato.

Por su lado, en caso de que el **Ciente** haya efectuado la domiciliación de algún cargo a su Cuenta, el **Ciente** podrá en cualquier momento solicitar la cancelación de dicho servicio a través de los formatos establecidos para ello en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, por lo que **Mercado Pago Wallet** cancelará, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de la solicitud de cancelación. Dicha cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a tres Días Hábiles.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Saldo mínimo. **Mercado Pago Wallet** no solicitará al **Ciente** que conserve un saldo promedio mensual ni un saldo mínimo en la Cuenta, por lo que no cobrará ningún tipo de comisión asociado a dicho concepto.

DÉCIMA OCTAVA.- Cuentas sin movimiento y traspaso a cuenta global. Si la Cuenta permanece por un período de 360 (trescientos sesenta) días calendario consecutivos, o más sin movimientos de depósitos o retiros, y dicha Cuenta se encuentra sin saldo, es decir que no tiene depositado Fondo alguno, **Mercado Pago Wallet** podrá sin responsabilidad alguna cancelar la Cuenta.

En caso de que la Cuenta mantenga saldo y permanezca sin registrar movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, en un plazo de tres años, los Fondos que se mantengan en la misma, serán abonados por **Mercado Pago Wallet** a una cuenta global, que al efecto mantendrá, previo aviso al **Ciente** en dicho sentido, con al menos 90 (noventa) días de anticipación por medio de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción. No se considerarán movimientos en la Cuenta los cobros de comisiones que se realicen con cargo a ésta.

Mercado Pago Wallet no podrá cobrar comisiones sobre la Cuenta a partir de la transmisión de los Fondos de ésta a la cuenta global.

En caso de que el **Ciente** realice un depósito o retiro a la Cuenta, **Mercado Pago Wallet** retirará de la cuenta global el importe total de los Fondos que estaban en la Cuenta antes de su inclusión a la cuenta global a efecto de abonarlo a la Cuenta o entregarlo al **Ciente** según corresponda.

Los derechos derivados por los recursos en la Cuenta sin movimiento, en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que éstos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda al equivalente a 300 (trescientas) unidades de medida y actualización (en adelante "UMA"), prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. Si los Fondos exceden de dicho importe, entonces prescribirán a favor de la beneficencia pública a los siete años de que los mismos hayan sido depositados en la cuenta global y no tengan movimiento alguno.

DÉCIMA NOVENA.- Divulgación de Riesgos. El **Ciente** 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:

1. 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 **Ciente** por la Plataforma, los Canales de Instrucción y/o correo electrónico que el **Ciente** haya dado de alta al momento de abrir su Cuenta, las opciones para la continuidad de servicio.

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 **Ciente** 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 **Ciente** 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.

2. 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.

3. 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 instrumento, 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.

4. 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, información para evitar los riesgos tecnológicos, cibernéticos y operativos estipulados en la presente Cláusula.



Sección Tercera Aclaraciones y Reclamaciones

VIGÉSIMA.- Aclaraciones. Cuando el **Ciente** no esté de acuerdo con algún movimiento en la Cuenta sea que aparezca o no en el estado de cuenta respectivo o en el estado de movimientos disponible en la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, podrá presentar una solicitud de aclaración a **Mercado Pago Wallet** dentro de un plazo de noventa días contados a partir de la fecha de corte, o en su caso, de la realización de la Operación con la cual no esté conforme. Dicha solicitud de aclaración podrá realizarse a través del portal de ayuda de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, así como los canales electrónicos de ayuda que ponga a su disposición **Mercado Pago Wallet** o bien por medio de la **UNE**, mediante correo electrónico. Una vez recibida la aclaración **Mercado Pago Wallet** tendrá la obligación de acusar de recibido e informar al **Ciente** el número de folio de atención a su aclaración.

Una vez que **Mercado Pago Wallet** reciba la aclaración, contará con un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días o de 180 (ciento ochenta) días naturales, este último plazo cuando se trate de operaciones realizadas en el extranjero, para entregar al **Ciente**, el dictamen correspondiente, anexando al mismo copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el **Ciente**.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales, contados a partir de la entrega del dictamen referido en la presente Cláusula, **Mercado Pago Wallet** deberá poner a disposición del **Ciente**, a través de la **UNE** el expediente generado por la reclamación, en el cual se integrará la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda, exceptuando los datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

El anterior procedimiento es sin perjuicio del derecho con el que cuenta el **Ciente** de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, en el entendido que el presente procedimiento de aclaración quedará sin efecto a partir de que el **Ciente** presente su demanda ante autoridades jurisdiccionales o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Transcurrido el plazo de noventa días mencionado en el primer párrafo de esta Cláusula sin que el **Ciente** haya efectuado alguna aclaración, se entenderá que este último está de acuerdo con las Operaciones efectuadas y que los asientos o conceptos que aparecen en los Estados de Cuenta, y que figuren en la contabilidad de **Mercado Pago Wallet** se tendrán aceptados por el **Ciente** y harán prueba plena entre las Partes.

Si la aclaración presentada por el **Ciente** consiste en una reclamación referente a un cargo no reconocido en su Cuenta, las Partes acuerdan que se sujetarán a lo señalado en la Cláusula Vigésima Primera siguiente.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Abonos por cargos no reconocidos por transferencias. Si el **Ciente** presenta una reclamación referente a algún cargo no reconocido en su Cuenta, **Mercado Pago Wallet** deberá abonar, a más tardar el segundo Día Hábil posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto del cargo no reconocido. Lo anterior, siempre y cuando el **Ciente**: (i) haya presentado la reclamación en el plazo de noventa días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación y (ii) **Mercado Pago Wallet** no le haya comprobado que, en la Operación reclamada fueron utilizados dos Factores de Autenticación conforme a lo acordado en el presente Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- Objeción cargos domiciliados. Siempre y cuando el servicio de domiciliación, sea contratado por el **Ciente** y se efectúe un cargo con el cual el **Ciente** no esté de acuerdo podrá presentar una solicitud de aclaración a **Mercado Pago Wallet**, a través de los formatos establecidos para ello en la Plataforma y/ Canales de instrucción, dentro de un plazo de noventa Días Hábiles contado a partir de la fecha en la que se realizó el cargo respectivo. Dicha solicitud de aclaración podrá realizarse a través del portal de ayuda de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, así como los canales electrónicos de ayuda que ponga a su disposición **Mercado Pago Wallet** o bien por medio de la **UNE**, mediante correo electrónico. Una vez realizada la aclaración **Mercado Pago Wallet** tendrá la obligación de acusar de recibido e informar al **Ciente** el número de folio de atención a su aclaración. Transcurrido el plazo de 90 (noventa) Días Hábiles antes mencionado, sin que el **Ciente** haya efectuado alguna objeción, se entenderá que éste último está de acuerdo con el cargo efectuado derivado de un proceso de domiciliación y que los asientos o conceptos que aparecen en los Estados de Cuenta, y que figuren en la contabilidad de **Mercado Pago Wallet** se tendrán aceptados por el **Ciente** y harán prueba plena entre las Partes.



Cuando el **Cliente** haya presentado la objeción en comentario dentro de los primeros 60 Días Hábiles, **Mercado Pago Wallet** abonará el monto reclamado a más tardar el Día Hábil siguiente a la recepción de la objeción. Si dicha objeción es presentada dentro del Día Hábil 61 y el Día Hábil 90, **Mercado Pago Wallet** resolverá sobre la procedencia de la reclamación en un plazo máximo de 20 Días Hábiles y si la objeción resulta procedente, abonará el monto reclamado a más tardar el Día Hábil siguiente a la fecha de resolución.

En caso que la objeción de cargos no sea procedente, **Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición del **Cliente** a través de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, o bien, mediante envío a su correo electrónico, a elección de **Mercado Pago Wallet**, el dictamen en la que se expresen los argumentos que sustentan dicha improcedencia así como copia de los documentos o evidencia de soporte respectivo. En cualquier caso, **Mercado Pago Wallet** enviará al **Cliente** por correo electrónico el dictamen correspondiente cuando el **Cliente**: (i) haya presentado la objeción a través de la página de internet o (ii) así lo solicite al presentar la objeción.

VIGÉSIMA TERCERA.- Extravío, robo y cancelación de la tarjeta. Cuando uno de los instrumentos de disposición de la Cuenta que **Mercado Pago Wallet** ofrezca al **Cliente** sea una tarjeta y el **Cliente** o cualquiera de los tarjetahabientes adicionales, en caso de existir, extravíe la tarjeta o ésta le sea robada, el **Cliente** o los tarjetahabientes adicionales **DEBERÁN** notificar de manera inmediata dicha situación a **Mercado Pago Wallet**, mediante el portal de ayuda de la Plataforma y/o los Canales de Instrucción. En el momento en que se notifique a **Mercado Pago Wallet** el extravío o robo, **Mercado Pago Wallet** proporcionará de manera inmediata un número de referencia de reporte, que contendrá la fecha y hora en que este aviso fue dado, mismo que el **Cliente** deberá conservar, ya que a partir de dicho momento, cesará su responsabilidad.

Realizada la notificación a que se refiere esta Cláusula, **Mercado Pago Wallet** inhabilitará los respectivos instrumentos de disposición, no asumiendo responsabilidad alguna respecto de dicha inhabilitación, por lo que desde este momento el **Cliente** autoriza e instruye a **Mercado Pago Wallet** para que pueda bloquear temporalmente el uso de la tarjeta o las tarjetas adicionales que hayan sido reportadas, eximiendo a **Mercado Pago Wallet** de cualquier responsabilidad a su cargo.

El **Cliente** no será responsable de los cargos realizados a su Cuenta que se hayan efectuado con motivo del uso de la tarjeta a partir de la presentación del aviso a que hace referencia el primer párrafo de la presente Cláusula, sin embargo **Mercado Pago Wallet** exigirá el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por el **Cliente**, de conformidad con lo señalado a continuación:

- a) **Mercado Pago Wallet** abonará el monto equivalente a los cargos reclamados dentro de los dos Días Hábiles siguientes a recibir el aviso de robo y/o extravío, siempre que: (i) no compruebe al **Cliente** mediante el dictamen a que se refiere la Cláusula denominada "Aclaraciones", que los cargos reclamados derivan de operaciones en las que se requirieron dos Factores de Autenticación para confirmar dicha operación; (ii) los cargos no reconocidos correspondan a transacciones realizadas durante las cuarenta y ocho horas previas al aviso de robo o extravío y que no se hayan autorizado utilizando dos Factores de Autenticación o (iii) cuando el aviso se realice dentro de los noventa Días Hábiles posteriores a la fecha en que se hubiere realizado el cargo no reconocido.
- b) Si **Mercado Pago Wallet** comprueba que al ser efectuada la transacción con la tarjeta se emplearon dos Factores de Autenticación dentro de un plazo posterior a los dos Días Hábiles mencionados en el párrafo anterior, **Mercado Pago Wallet** revertirá el abono que hubiere realizado a la Cuenta del **Cliente**. En esos casos, **Mercado Pago Wallet** pondrá a disposición del **Cliente**, mediante la Plataforma y/o los Canales de Instrucción, dentro de un plazo de cuarenta y cinco Días Hábiles contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso, un dictamen que detalle: (i) la evidencia de los Factores de Autenticación utilizados, así como la explicación de los mismos y la forma en que la verificación de éstos se realizó, (ii) la hora en la que se realizó la Operación impugnada, (iii) el nombre del comercio donde se hizo la Operación y (iv) en caso de contar con ella, la dirección física del comercio donde se hizo la Operación o dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés).

El **Cliente** acepta que **Mercado Pago Wallet** podrá suspender temporalmente o cancelar la tarjeta cuando ésta hubiera sido emitida de manera digital o virtual, en los siguientes casos sin responsabilidad alguna para **Mercado Pago Wallet**:

- a) Mediando notificación previa de 5 (cinco) días hábiles conforme a la Cláusula Trigésima Segunda de este Contrato, cuando a criterio de **Mercado Pago Wallet**, la tarjeta virtual del **Cliente** registre un alto número de pagos rechazados (habiendo éstos sido comunicados al **Cliente**) sin que se detecte el uso ordinario del referido medio de disposición.



mercado
pago

WALLET

Datos de inscripción en el Registro
de Contratos de Adhesión:
15860-458-036212/09-03063-1124

- b) Sin mediar notificación previa, cuando Mercado Pago Wallet cuente con elementos suficientes para sostener y/o presumir que mediante el referido medio de disposición virtual, el **Cliente** (i) realiza actos ilícitos, fraudulentos y/o ventajosos, y/o (ii) realiza actos que a juicio de Mercado Pago Wallet puedan ser considerados como abusivos o potencialmente fraudulentos.

Derivado de lo anterior, y en caso de que el **Cliente** actualice cualquiera de los supuestos mencionados en los incisos anteriores, **Mercado Pago Wallet** procederá a realizar la cancelación de la tarjeta virtual y a notificar al **Cliente** de dicha situación. Ello, sin perjuicio de que, salvo que el **Cliente** cuente con alguna de las restricciones a que se refiere este Contrato, en cualquier momento podrá solicitar la emisión de una nueva tarjeta virtual.

CAPÍTULO TERCERO Términos y Condiciones de la Plataforma y los Canales de Instrucción

VIGÉSIMA CUARTA.- De la Plataforma y los Canales de Instrucción. Las Partes acuerdan que al manifestar el consentimiento respecto del presente Contrato, se aceptan de manera simultánea los Términos y Condiciones de la Plataforma y los Canales de Instrucción, a través de los cuales el **Cliente** podrá llevar a cabo diversas Operaciones mediante la utilización de los Factores de Autenticación, y los cuales puede encontrar en todo momento en la propia Plataforma, así como en los sitios: www.mercadopago.com.mx y wallet.mercadopago.com.mx/mi-wallet

CAPÍTULO CUARTO Misceláneos

VIGÉSIMA QUINTA.- Publicidad. El **Cliente** podrá cancelar, en cualquier momento, la autorización otorgada en la Cláusula de Información General para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, bastando para ello que lo solicite por escrito a través de Instrucciones o a través de cualquier medio que **Mercado Pago Wallet** ponga a su disposición. Dicha solicitud surtirá efectos en forma inmediata, en el entendido de que el **Cliente** podrá recibir información publicitaria generada y enviada con anterioridad a la fecha de cancelación de la mencionada autorización.

En adición a lo anterior, se hace del conocimiento del **Cliente** que, en todo momento, podrá inscribirse gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, que para tal efecto mantiene la CONDUSEF, a través de los medios que dicho organismo establezca, en cuyo caso **Mercado Pago Wallet** dará por cancelada la autorización otorgada por **EL Cliente** para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios.

VIGÉSIMA SEXTA.- Domicilios. **Mercado Pago Wallet** señala como domicilio para efectos del presente Contrato el ubicado en Boulevard Miguel de Cervantes Saavedra No. 161, Piso 15, Col. Granada, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11520. La dirección electrónica de la página de internet de **Mercado Pago Wallet** es: www.mercadopago.com.mx, así como también wallet.mercadopago.com.mx/. El **Cliente** podrá revisar en la Plataforma y en su caso los Canales de Instrucción, las cuentas en las redes sociales que, en su caso, tenga habilitadas **Mercado Pago Wallet**.

El **Cliente** señala como su domicilio para los efectos del presente Contrato el indicado en la Cláusula de Información General; sin embargo, el **Cliente** en este acto conviene con **Mercado Pago Wallet** para que la totalidad de los avisos y notificaciones que se deban realizar en términos de las disposiciones aplicables se realicen a través de la Plataforma, los Canales de Instrucción o, en su caso, del correo electrónico registrado por el **Cliente**. En caso de que el **Cliente** cambie de correo electrónico, deberá dar aviso a **Mercado Pago Wallet** con quince Días Hábiles de anticipación al cambio, en el entendido que de no hacerlo, todas las notificaciones realizadas en el correo electrónico del **Cliente** que **Mercado Pago Wallet** tenga registrado serán válidas y surtirán sus efectos plenamente.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Cesión y/o garantía. El **Cliente** bajo ningún caso y en ninguna circunstancia podrá ceder o transmitir en forma total o parcial los derechos y/u obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato o de la Cuenta.

VIGÉSIMA OCTAVA.- Validez de Imágenes y plazo de conservación de documentos. El **Cliente** en este acto acepta expresamente como válidas las imágenes de los documentos derivados de la Cuenta que hubieren sido archivados,



**mercado
pago**

WALLET

**Datos de inscripción en el Registro
de Contratos de Adhesión:**
15860-458-036212/09-03063-1124

grabados o almacenadas en bases de datos por Mercado Pago Wallet o cualquier tercero que éste haya contratado para tales efectos.

VIGÉSIMA NOVENA.- Renuncia de Derechos. La omisión por parte de **Mercado Pago Wallet** en el ejercicio de los derechos previstos en este instrumento, en ningún caso tendrá el efecto de renuncia a los mismos ni que el ejercicio singular o parcial por parte de **Mercado Pago Wallet** de cualquier derecho derivado de este instrumento excluye algún otro derecho, facultad o privilegio.

La celebración del presente Contrato es independiente de las estipulaciones de cualquier otro acto o contrato celebrado por el **Ciente** con **Mercado Pago Wallet**, cuyos términos y condiciones continuarán vigentes en la forma en que fueron o fueren pactados.

TRIGÉSIMA.- Encabezados. Los encabezados de este Contrato son exclusivamente por conveniencia de las partes y para mera referencia, por lo que no se considerarán para efectos de interpretación o cumplimiento del mismo.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- Servicio de información, UNE y CONDUSEF. En caso de cualquier consulta, aclaración o reclamación el **Ciente** podrá dirigirse a la Unidad Especializada de Atención a los Usuarios en el Correo electrónico: une@mercadopago.com.mx. El horario de atención de la **UNE** a través del correo antes señalado es de lunes a domingo de 00:01 a 23:59 horas.

Mercado Pago Wallet informa al **Ciente** que cualquier consulta, aclaración o reclamación que realice a través de la **UNE** le será respondida a través del correo mismo correo une@mercadopago.com.mx, el cual será considerado para todos los efectos legales conducentes como la dirección de correo oficial de respuesta de la **UNE**.

En caso de que el **Ciente** tenga alguna consulta, aclaración o reclamación relativa a los cargos realizados con la tarjeta ligada a la Cuenta podrá acceder a los canales señalados en la presente Cláusula.

Asimismo se ponen a disposición del **Ciente** los datos de contacto de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en caso de que el **Ciente** tenga dudas, quejas o reclamaciones CONDUSEF: Teléfonos **800 999 8080 y (55) 53400999**, página de internet: www.condusef.gob.mx. Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- Modificaciones. **Mercado Pago Wallet** podrá en cualquier momento llevar a cabo las modificaciones que considere convenientes a los términos y condiciones pactados al amparo del presente Contrato, así como al incremento o implementación de nuevas comisiones y tarifas que serán cobradas, previo aviso al **Ciente** con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que dichas modificaciones surtan efectos. Si el **Ciente** continúa haciendo abonos, retiros u Operaciones en la Cuenta que corresponda después de que las modificaciones hayan entrado en vigor, éstas se tendrán por aceptadas. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del **Ciente** de dar por terminado el presente Contrato, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha del aviso antes señalado en caso de estar en desacuerdo con las modificaciones, de conformidad al procedimiento establecido en este instrumento y sin que dicha cancelación genere comisión alguna a su cargo, con excepción de los adeudos que ya se hubieran generado a la fecha en que el **Ciente** solicite cancelar la Cuenta.

Las partes acuerdan y convienen que **Mercado Pago Wallet** podrá notificar al **Ciente** cualquier modificación al presente Contrato: (i) a través de los estados de cuenta que **Mercado Pago Wallet** ponga a disposición del **Ciente** de conformidad con lo acordado en este Contrato; (ii) por medio de la Plataforma, los Canales de Instrucción; (iii) la página de internet, o (iv) por medio de correo electrónico, a elección de **Mercado Pago Wallet** en concordancia con la Cláusula de Vigésima Sexta del presente Contrato.

TRIGÉSIMA TERCERA.- Ley Aplicable y Jurisdicción. Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, 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.

El **Ciente** manifiesta que los ha leído y comprendido en su totalidad el presente Contrato, que se conforma de este instrumento, la Carátula, la Cláusula de Información General, la Cláusula de Costos y Comisiones y el Apartado de Disposiciones Legales.



mercado
pago

WALLET

Datos de inscripción en el Registro
de Contratos de Adhesión:

15860-458-036212/09-03063-1124

Leído que fue por el **Ciente** el presente Contrato, enterado de su contenido y alcance legal, se celebra el presente Contrato, a las _____ horas de los ____ días del mes de _____ del año _____.