

## TÉRMINOS Y CONDICIONES MONEDERO ELECTRÓNICO +DESPENSA

El presente documento contiene los términos y condiciones que aplicarán a la Tarjeta de Monedero Electrónico denominada "Monedero Electrónico +Despensa", emitida por Sí Vale México, S.A. de C.V. (en adelante Sí Vale).

1. La Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa", consiste en un medio de pago al portador o personalizada, por lo que la persona cuya firma aparezca al reverso de la misma será considerada para Sí Vale como el adquirente (en adelante el "Tarjetahabiente"), quien tendrá derecho a utilizarla de conformidad con lo dispuesto en el presente documento.
2. El Cliente que contrata el Servicio (en adelante la Empresa) Empresa entregará la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" al Tarjetahabiente en el lugar de entrega que la misma determine.
3. Para la activación de la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa", el Tarjetahabiente deberá llamar a los teléfonos que se encuentran en la etiqueta de activación adherida en la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" o en el card carrier de la misma, en el entendido que hasta en tanto no sea activada telefónicamente la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa", no tendrá valor alguno.
4. La Empresa, podrá realizar recargas a la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" mediante abonos sucesivos de dinero (en adelante "Recargas") a través de los medios que Sí Vale ponga a disposición.
5. El Tarjetahabiente podrá utilizar la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" para:
  - a) Adquirir bienes en comercios a nivel nacional que cuenten con una terminal punto de venta bancaria (TPV), siempre y cuando dichos comercios estén autorizados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), mismos que serán publicados en el portal web de Sí Vale ([www.sivale.mx](http://www.sivale.mx)) en lo sucesivo El Portal, en términos de la regulación fiscal aplicable.
  - b) En ningún momento los recursos asignados a esta Tarjeta podrán ser entregados en efectivo.
6. La Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" contará con marca de aceptación.
7. La Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" estará restringida a las negociaciones donde existan elementos que permitan presumir que se realicen actos que afecten el interés social o transgredan el orden público, como lo serían los llamados "Giros Negros".

Asimismo, Sí Vale no se hará responsable, sobre la
8. El saldo disponible de la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" no generará rendimiento alguno.
9. Sí Vale pondrá a disposición del Tarjetahabiente un listado de movimientos de la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa", el cual podrá ser consultado a través de:
  - a) El Portal. El Tarjetahabiente, debe ingresar por primera vez al servicio de consulta, ingresando su número de tarjeta como Tarjetahabiente y deberá generar su contraseña a ocho posiciones. La contraseña podrá ser modificada por este último a través de los medios que Sí Vale disponga para tales efectos. La contraseña es personal e intransferible por lo que el uso de ésta es responsabilidad del Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente podrá visualizar los 5 últimos movimientos y un histórico de 3 meses.
  - b) Centro de Atención Telefónica (*Call Center*) detallado al reverso de la tarjeta entregada.
  - c) Aplicativo móvil, el cual se encuentra disponible en la plataforma Android, iOS.
10. Sí Vale pondrá a disposición del Usuario de la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa" las siguientes consultas:
  - a) Consultas de saldo en línea vía telefónica a través de Respuesta de Voz Interactiva (IVR).
  - b) Consultas de saldo vía mensaje de celular (SMS *Short Message System*).
  - c) Consultas de saldo a través de El Portal.
  - d) Consulta de saldos a través de cadenas comerciales al momento de realizar una transacción (sujeto a disponibilidad del servicio).
  - e) Consultas de saldo a través de aplicativo móvil, el cual se encuentra disponible en la plataforma Android, iOS (únicamente para Smartphone).
  - f) Reporte por robo y extravío.
11. El Tarjetahabiente se obliga a pagar a Sí Vale las cantidades que se deriven de las comisiones que se refieren a los servicios prestados con el uso de la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa", a saber:
  - a) Aclaraciones Improcedentes.
  - b) Rechazo de Transacciones por fondos insuficientes.
  - c) Consulta de saldo vía IVR
  - a) Cuota de mantenimiento mensual por inactividad de la Tarjeta (90 días naturales sin registrar movimiento alguno).

## TÉRMINOS Y CONDICIONES MONEDERO ELECTRÓNICO +DESPENSA

Los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones, así como sus respectivas modificaciones, serán publicadas a través del Portal.

Por el simple uso de la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa”, el Tarjetahabiente autoriza a Sí Vale para cargar, en su caso, el monto de las comisiones referidas en el presente numeral al saldo disponible de la citada tarjeta.

El Tarjetahabiente podrá consultar las comisiones vigentes en El Portal.

Sí Vale informará al Tarjetahabiente las modificaciones a las comisiones previstas a través de El Portal, con al menos 30 (treinta naturales) días de anticipación a la fecha que surtan efecto.

Sí Vale podrá cancelar la Tarjeta En cumplimiento a las Políticas Internas relacionadas con la aplicación de medidas de seguridad definidas en el siguiente numeral.

12. La Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” cuenta con medidas de seguridad, a saber: i) tamaño y tipo de plástico, ii) logotipo de Sí Vale y marca de aceptación, iii) firma del Tarjetahabiente, iv) fecha de expedición y expiración, v) lote o folio en su caso, vi) Número de Tarjeta a 16 posiciones, vii) tecnología chip viii) las demás que Sí Vale determine para evitar su copia o alteración.

13. La Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” tendrá método de autenticación con firma y solo por solicitud de la Empresa podrá ser emitida con un PIN (número de identificación personal) el cual deberá ser utilizado para autenticar las transacciones que se realicen con la misma.

Para la Empresa que solicite la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” con método de autenticación PIN y en caso de bloqueo del PIN al tercer intento, el Tarjetahabiente deberá cancelar la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” vía IVR inmediatamente y solicitar la reposición, misma que se le enviará con un nuevo número PIN. La nueva emisión de tarjeta generará un costo al Tarjetahabiente.

14. Las Tarjetas tendrán una vida útil de 5 (cinco) años, contados a partir de la activación. La renovación de la Tarjeta se hará de forma automática, acreditando el saldo de la misma, a través del procedimiento de reasignación de saldos.

15. Sí Vale dará a conocer al Tarjetahabiente mediante el portal los Términos y Condiciones.

16. Para cualquier aclaración con la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” el Tarjetahabiente deberá conservar siempre el comprobante de sus operaciones. Asimismo, el Tarjetahabiente se deberá de poner en contacto con el *Call Center* que Sí Vale ponga a disposición del Tarjetahabiente para tal efecto.

Las aclaraciones podrán presentarse a más tardar dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a que se efectúe la operación que se requiere aclarar, transcurrido dicho plazo, cualquier transacción, movimiento o cargo realizado a la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” se entenderá aceptado por el Tarjetahabiente, quedando Sí Vale libre de toda responsabilidad.

En caso del mal funcionamiento del plástico imputable al Tarjetahabiente, por el uso indebido del plástico, es decir, exponerlo a campos magnéticos, a doblarlo, o a destruirlo, o en alguna forma dañarlo físicamente, Sí Vale no tendrá más responsabilidad que generar la reposición de la misma por medio del reporte por robo o extravío vía *IVR* realizado por el Tarjetahabiente.

17. En caso de pérdida, robo, daño o solicitud de aclaración respecto de la Tarjeta “Monedero Electrónico +Despensa”, el Tarjetahabiente y en su caso, la Empresa, deberá reportarlo de manera inmediata al Centro de Atención Telefónica que Sí Vale pone a disposición para tal efecto detallado al reverso de La Tarjeta, para que a partir de ese momento la misma no pueda ser utilizada y el saldo disponible quede protegido. El Tarjetahabiente, y en su caso la Empresa, liberan a Sí Vale por cualquier mal uso que terceros lleguen a hacer, antes de que el Tarjetahabiente haya reportado la pérdida de la Tarjeta “Monedero Electrónico +Despensa”.

A partir del reporte de robo o pérdida de la Tarjeta “Monedero Electrónico +Despensa”, se procederá a lo siguiente:

- a) La Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” reportada quedará cancelada.
- b) Para las Tarjetas de “Monedero Electrónico +Despensa” emitidas Stock, el Tarjetahabiente deberá solicitar a La Empresa la reposición de la misma. La Empresa solicitará la nueva Tarjeta a Sí Vale. La Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” reasignada quedará activada dentro de las 24 horas, siguientes al día que la Empresa haya solicitado la reasignación y al reasignar la cuenta original, el saldo remanente quedará disponible en la nueva Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa”.
- c) La Tarjeta “Monedero Electrónico +Despensa” personalizada, se generará la reposición automáticamente al momento del reporte, esta se

hará llegar a la Empresa y esta última será responsable de entregarla al Tarjetahabiente.

En ningún caso Sí Vale será responsable si no existe registro del aviso de robo, extravío o aclaración respecto de la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa”.

El Tarjetahabiente será el único responsable del uso que le haga a la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa”, con su firma o sin ella, hasta el momento en que sea reportado el robo, extravío o solicitado la aclaración de conformidad con lo contenido en el presente numeral.

18. El Tarjetahabiente podrá disfrutar de los beneficios, descuentos y promociones derivadas de los contratos celebrados por Sí Vale con los prestadores de bienes y servicios en los términos convenidos entre ellos.
19. Los Términos y Condiciones se presumirán aceptados por el Tarjetahabiente al momento de recibir la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” por parte de La Empresa. Los Tarjetahabientes y Empresa podrán consultar el Aviso de Privacidad en El Portal.

De igual forma Sí Vale, estará facultado para modificar, en cualquier momento, los términos y condiciones aquí contenidos, previo aviso que se publique en El Portal con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que surta efectos la misma.

20. Para efectos de cumplimiento e interpretación de los Términos y Condiciones de la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” se regirán por las leyes de México y se someten incondicionalmente a los tribunales de la Ciudad de México, México.