

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TARJETA PRE-PAGO, DE REGALO, CREDITO o DIGITAL

1. INFORMACIÓN SOBRE QUIÉNES SOMOS Y ALCANCES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 1.1. Estos términos y condiciones rigen la relación que vincula a GFY S.A. de C.V. (GFY) con el Cliente y los usuarios respecto de las TARJETAS PRE-PAGO o de REGALO ("Tarjetas Pre-pago") a sus beneficiarios ("Tarjetahabientes") que ofrece en venta GFY.
- 1.2. Las Tarjetas Pre-pago son vendidas o puestas a disposición por GFY S.A. de C.V. En este acuerdo, "Nosotros", se refiere a GFY. "Usted" se refiere al beneficiario de la tarjeta designado por nuestro Cliente y que utilizará la Tarjetas Pre-pago en cuestión.
- 1.3. GFY S.A. de C.V. ("GFY") proporciona la producción de Tarjetas Pre-pago y los sistemas tecnológicos necesarios para su uso. GFY también proporciona atención al tarjetahabiente para Tarjetas Pre-pago.
- 1.4. Este documento establece un acuerdo entre usted y nosotros que rige la posesión y el uso de su Tarjetas Pre-pago. Este acuerdo tendrá una duración de la caducidad de las Tarjetas Pre-pago. Este acuerdo y todas las comunicaciones entre Usted y Nosotros estarán en el idioma español.
- 1.5. Al poseer una Tarjeta pre-pago, crédito o digital proporcionada por GFY, usted nos indica que acepta todos los términos y condiciones de este acuerdo. Es responsabilidad de nuestro cliente informar al tarjetahabiente que el uso de las tarjetas está sujeto a estos términos y condiciones.

2. NUESTROS PRODUCTOS DE TARJETAS PRE-PAGO, CREDITO Y DIGITAL

- 2.1. La Tarjeta Pre-pago y crédito solo se puede gastar y canjear dentro de los comercios asociados a la marca de aceptación (Mastercard/Carnet), por lo que se trata de un circuito cerrado ofrecido tecnológicamente de forma exclusiva por GFY.
- 2.2. No podemos garantizar que un minorista en particular acepte Nuestras Tarjetas; por favor, consulte con los minoristas antes de intentar llevar a cabo una transacción, dado que se trata de tarjetas PRE-PAGO y CREDITO.
- 2.3. Nuestras Tarjetas son un servicio o bien que no entran en el ámbito de aplicación de los servicios financieros de fondos de pago digital o la regulación del dinero electrónico. Tampoco constituyen servicios financieros ni cuentas de depósito. El Cliente o el tarjetahabiente deben tener claro que GFY no es entidad financiera ni presta servicios financieros, que se limita a poner a disposición y uso una TARJETA. La compra de una Tarjeta Pre-pago es la compra de bien que representa un servicio tecnológico para disponer del monto previamente pagado por el CLIENTE. GFY no ofrece intereses sobre el monto que se haya pagado por la compra de una Tarjeta de Pre-pago, crédito o digital.
- 2.4. Las Tarjeta y el monto que ha sido pagado por esta son válidos por el período que indica la fechade caducidad de la tarjeta. En esa fecha, la Tarjeta dejará de funcionar y Usted ya no tendrá derecho a usarla.
- 2.5. Usted no puede cargar o depositar fondos adicionales en su Tarjeta Pre-pago, crédito o digital distinto al monto de pago que realiza por la TARJETA.

3. REQUISITOS DE IDENTIFICACIÓN

3.1. Podemos solicitar información personal y evidencia de su identidad antes de activar una Tarjeta Pre-pago. Lo hacemos para combatir el fraude, el blanqueo de dinero y otros delitos financieros. También utilizamos esta información para identificarlo a usted y a su Tarjeta Pre-pago en caso de que se pierda o sea robada. Solo conservamos esta información durante el tiempo que sea necesario y para los fines descritos.

3.2. Si usted no nos proporciona la evidencia de identidad solicitada, o si a nuestra entera discreción no estamos satisfechos con la evidencia que nos ha presentado, nos reservamos el derecho de no activar una Tarjeta Pre-pago para usted. Nuestra decisión será definitiva y no estaremos obligados a proporcionar una razón para negarnos a activarle una Tarjeta Pre-pago.

4. PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a garantizar que toda la información personal que tenemos esté protegida y utilizada de manera responsable en todo momento. Cumplimos con la legislación vigente en materia de protección de datos; para obtener más información relacionada con asuntos de protección de datos, consulte Nuestra Declaración de Protección de datos en la siguiente dirección: <https://incentivame.com>

5. TARIFAS Y CARGOS

La siguiente tabla describe las tarifas y cargos que se aplican a la compra y el uso de Tarjetas Pre-pago, crédito y digital:

Concepto	Periodicidad	Comentario	Comisión
Cuota de mantenimiento por inactividad de cuenta	Mensual	Después de 90 días naturales de inactividad.	\$ 40.00 precio más IVA
Aclaraciones improcedentes	Por evento	En caso de que no proceda la aclaración a favor del usuario.	\$ 250.00
Transacciones rechazadas por saldo insuficiente	Por evento	En caso de que el usuario intente hacer alguna transacción y no cuente con saldo suficiente	\$ 2.50 precio más IVA
Cuota por retiro en el extranjero (Digital no aplica)	Por evento	En 24 horas hábiles de haber realizado el retiro.	2 %
Cuota por transacción en el extranjero (Digital no aplica)	Por evento	En 24 horas hábiles de haber realizado la transacción.	1 %
Consulta de saldo a través de la página WEB, CAC y APP móvil	Ilimitado	Acceso y consulta de saldo y movimientos.	Sin costo
Cuota de administración sustitución tarjetas (Digital no aplica)	Por evento	Por el costo de una nueva tarjeta y el trabajo manual involucrado en la sustitución de una Tarjeta robada, perdida o dañada.	Precio actual al día solicitado más envío.
Costo de uso erróneo de las tarjetas	Por evento	Costo aplicable por cada transacción no aceptada debido a PIN erróneo, CVV erróneo; uso en comercios no aceptados para transaccionar con la Tarjeta.	\$ 4.00
Retiro máximo en cajero ATM (Digital no aplica)	Limitado	En casos de retiro de efectivo a través de ATM, de acuerdo el producto cuenta con un límite máximo al día puede ser en 1 o varias exhibiciones solo	\$ 9,200.00 o \$ 12,200.00

Dependiendo de la naturaleza de la operación, es posible que la tarifa aplicable se deduzca directamente del monto previamente pagado para adquirir su Tarjeta Pre-pago.

Si decide utilizar nuestro servicio de consulta del monto remanente por el pago de adquisición de la tarjeta PRE-PAGO de SMS (este servicio solo está disponible para Tarjetas Pre-pago compradas para su uso en México), se cobrará un cargo de \$1.00 MXN por consulta.

6. CÓMO USAR SU TARJETA PRE-PAGO Y CREDITO

6.1. Antes de su uso, cuando se haya proporcionado espacio, la Tarjeta deberá estar firmada en el reverso por la persona que la vaya a utilizar.

6.2. Tendremos derecho a asumir que una transacción fue autorizada por usted cuando:

6.2.1. La banda magnética o chip de la Tarjeta fue pasada por el minorista;

6.2.2. Hay una hoja de venta firmada;

6.2.3. El PIN correcto se introduce en el punto de venta (cuando corresponda);

6.2.4. Cuando se facilite al minorista información pertinente que permita procesar la transacción.

6.3. Normalmente, recibiremos una notificación de su autorización por medio de un mensaje electrónico en línea con las reglas y procedimientos de la red de esquemas de uso de la TARJETA.

6.4. Una vez que hayamos recibido su instrucción para proceder con la transacción, la transacción no puede ser detenida o revocada. Consulte la cláusula 12 de este acuerdo para obtener más información. Deduiremos el valor de la transacción de la Tarjeta. El minorista o proveedor de servicios que ha aceptado su tarjeta para el pago normalmente recibirá el pago dentro de los cinco días hábiles.

6.5. La Tarjeta se puede utilizar en el pago total o parcial para las compras de bienes y servicios con Proveedores. En el caso del pago parcial, la persona que utilice la Tarjeta deberá pagar el importe pendiente de la compra por medios alternativos, por ejemplo, efectivo o tarjeta de débito o crédito.

6.6. Para solicitar cualquier tipo de aclaración (Cargo no reconocido, transacción no válida) debe ser dentro de los siguientes 90 días naturales de la operación, en caso de devolución la tarjeta debe estar activa.

7. RESTRICCIONES EN EL USO DE TARJETAS PRE-PAGO Y CREDITO

7.1. No debe intentar usar su Tarjeta Pre-pago o crédito a través de minoristas no participantes;

7.2. Las Tarjetas no pueden ser recargadas después de su uso (no es cuenta de depósito de dinero);

7.3. Sólo algunas Tarjetas pueden ser utilizadas para retirar dinero en efectivo a través de cajeros automáticos, bancos u otras instituciones. Consulte con la empresa que le proporcionó la Tarjeta;

7.4. No se permite el uso de una Tarjeta Pre-pago o crédito con el fin de comprar moneda extranjera;

7.5. Sólo algunas Tarjetas Pre-pago pueden ser utilizadas para pedidos por correo, teléfono, Internet u otras transacciones no presenciales. Consulte a la empresa que le proporcionó la Tarjeta Pre-pago;

7.6. Una Tarjeta Pre-pago no es:

7.6.1. Una cuenta bancaria o de depósito de dinero ante entidades o intermediarios financieros, ni una cuenta de fondo de pago electrónico (GFY no recibe dinero en depósito);

7.6.2. Una tarjeta de crédito.

7.7. Un saldo de Tarjeta Pre-pago no genera interés;

7.8. Una Tarjeta Pre-pago no está permitida para ser utilizada con fines de identificación, ni es un medio de disposición para efectos de las disposiciones de carácter general que emite las autoridades regulatorias mexicanas;

7.9. Una Tarjeta Pre-pago o crédito no se puede utilizar para pagos regulares preautorizados, para juegos de azar o para fines ilegales;

7.10. Podemos restringir el uso de su Tarjeta Pre-pago o crédito si:

7.10.1. Sospechamos que la Tarjeta está siendo utilizada para, o está de alguna manera asociada con, actividades fraudulentas u otras actividades ilegales;

7.10.2. Creemos que usted ha incumplido, o de otra manera no ha cumplido con, estos términos y condiciones; o

7.10.3. En caso de circunstancias excepcionales que prohíban el normal funcionamiento de la Tarjeta Pre-pago.

8. USO DE SU TARJETA PRE-PAGO

8.1. El monto que ampare el pago de la Tarjeta Pre-pago se reducirá de tiempo en tiempo por el valor de cada disposición que haga o el pago que se realice utilizando la Tarjeta Pre-pago. Cuando haya utilizado la Tarjeta Pre-pago para pagar bienes o servicios, el valor de la transacción más las tarifas o cargos pertinentes se pagará al minorista o proveedor de servicios a través de la red de medios de pago habilitada conforme a la ley.

8.2. Si usted intenta hacer un pago por un valor que excede el monto para obtener la Tarjeta Pre-pago, la transacción será rechazada. Sin embargo, si se efectúa una transacción que excede el saldo de los fondos disponibles en su Tarjeta Pre-pago debido a un error de funcionamiento en los sistemas o por cualquier otro motivo, usted seguirá siendo plenamente responsable frente a nosotros por el pago de la transacción. Si conoce el monto restante de su Tarjeta Pre-pago, es posible que pueda realizar un pago parcial como se describe en la cláusula 6.5 anterior.

8.3. Puede verificar el monto restante disponible en su Tarjeta o ver sus transacciones recientes por:

8.3.1. Visitar <https://tarjetaregalo.shop/> y utilizar el servicio de información sobre remanente del monto pagado por la TARJETA PRE-PAGO;

8.3.2. Ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la cláusula 13. (Tenga en cuenta que los costos de llamadas pueden aplicarse; consulte con su proveedor de servicios telefónicos);

8.3.3. Para Tarjetas emitidas para su uso en México, mediante el uso de nuestro servicio de consulta de remanente de SMS; enviar REMANENTE seguido del número de Tarjeta de dieciséis dígitos a 74342. Se aplicará una tarifa de \$1.00 MXN más su cargo de red estándar por este servicio. Esta tarifa será manejada por su operador de red de telefonía y agregada a su próxima factura de telefonía móvil; o

8.3.4. Cuando el registro está disponible, iniciando sesión en su cuenta de cliente y utilizando el servicio de consulta de saldo.

9. CADUCIDAD DE LA TARJETA PRE-PAGO Y SU DERECHO A CANJEAR

9.1. Su Tarjeta Pre-pago dejará de ser válida a partir de la fecha de caducidad de la tarjeta; Nos referimos a esta fecha como la fecha de caducidad de su Tarjeta Pre-pago. Después de la fecha de caducidad, su Tarjeta Pre-pago dejará de funcionar y ya no tendrá derecho a usarla. Cualquier remanente en su Tarjeta Pre-pago en la fecha de vencimiento se perderá; Por lo tanto, le recomendamos que utilice el total del monto pagado por la adquisición de la Tarjeta Pre-pago antes de su vencimiento. El remanente del monto pagado y no utilizado en tiempo y forma, con base en el presente numeral, se utilizarán para apoyar el funcionamiento del programa de Tarjetas Pre-pago en cuestión.

9.2. Si no está seguro de la fecha de caducidad de su Tarjeta Pre-pago, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de acuerdo con la cláusula 13.

10. CUIDADO DE SU TARJETA PRE-PAGO

Usted es responsable de mantener su Tarjeta Pre-pago y los detalles asociados a salvo. Debe tomar todas las medidas razonables para evitar la pérdida, el robo o el uso indebido de la Tarjeta Pre-pago y los detalles asociados. No divulgue detalles asociados con la Tarjeta Pre-pago a nadie, excepto cuando sea absolutamente necesario. Por ejemplo, al realizar una transacción o al pasar la Tarjeta Pre-pago a otra persona como regalo o gesto.

11. TARJETAS PRE-PAGO PERDIDAS, ROBADAS Y DAÑADAS

11.1. Si su Tarjeta Pre-pago se pierde, es robada o dañada, le recomendamos que se comunique con servicio al cliente de acuerdo con la cláusula 15. Podemos pedirle que proporcione detalles para confirmar que usted es el titular autorizado de la Tarjeta Pre-pago. Una vez completado este proceso de verificación (si es necesario), vamos a:

11.1.1. Bloquear su Tarjeta Pre-pago, si usted ha reportado que se perdió o robó; o

11.1.2. Cancelar su Tarjeta Pre-pago si usted ha informado de que está dañada.

11.2. El bloqueo o cancelación de su Tarjeta Pre-pago garantizará que ya no se pueda usar mientras, cuando sea posible, hagamos los arreglos para que la empresa que le entregó la tarjeta (Nuestro Cliente) le facilite una Tarjeta Pre-pago de reemplazo.

11.3. Usted será responsable del valor de todas las transacciones si creemos, o tenemos razones para sospechar que:

11.3.1. Usted ha actuado de manera fraudulenta;

11.3.2. Usted intencional, imprudente o negligentemente no mantuvo su Tarjeta Pre-pago o los detalles de sus características seguras; o

11.3.3. Un período de demora indebido o irrazonable transcurrido entre la pérdida o el robo de su Tarjeta Pre-pago y su notificación al Servicio de Atención al Cliente de la pérdida o robo.

11.4. Después de completar satisfactoriamente el proceso de verificación descrito en la cláusula 11.1 anterior, podrá solicitar que la empresa que le entregó la tarjeta (nuestro Cliente) el reemplazo de la Tarjeta Pre-pago. Sólo nuestro Cliente puede decidir cuándo una tarjeta de su propiedad puede ser reemplazada.

11.5. Las Tarjetas Pre-pago de reemplazo dispondrán para su uso la misma fecha de vencimiento de la Tarjeta Pre-pago original que se ha perdido, robado o dañado;

12. COMPRAS DE MINORISTAS Y DISPUTAS DE TRANSACCIÓN

12.1. No somos responsables de la seguridad, legalidad, calidad o cualquier otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con una Tarjeta Pre-pago.

12.2. Si cree que no autorizó una transacción en particular, o si desea plantear una disputa sobre los bienes o servicios adquiridos, debe comunicarse con el servicio al cliente lo antes posible de acuerdo con la cláusula

13. Si transcurre un período de demora indebido o irrazonable entre la transacción o disputa en cuestión, y su notificación al Servicio de Atención al Cliente, es posible que no podamos ayudarlo.

12.3. En ciertas circunstancias, una transacción se iniciará, pero no se completará. Cuando esto sucede, esto puede resultar en que el valor de la transacción se deduzca el monto de lo pagado por la emisión de la Tarjeta Pre-pago y no esté disponible para su uso; Nos referimos a esto como una autorización o bloqueo pendiente. En estos casos, debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la cláusula 13 y presentar pruebas para demostrar que la transacción ha sido cancelada o revertida. En ausencia de evidencia suficiente, nos reservamos el derecho de imponer un período de espera de treinta días hábiles antes de la reincorporación de la cantidad bloqueada en su Tarjeta Pre-pago.

13. ATENCIÓN AL CLIENTE

13.1. Todas las consultas relacionadas con una Tarjeta deben hacerse a Servicio al Cliente por:

13.1.1. Llamando al +52 55 4123-3534 (Tenga en cuenta que puede haber cargos de acceso adicionales de su proveedor de servicios)

13.1.2. Escribir a Servicio al Cliente, Cerro Catorce Publicidad S.A.P.I de C.V. Mariano Escobedo 526, Col. Nueva Azules. Del. Miguel Hidalgo. CP 11590 CDMX; quien actúa en coordinación con GFY.

13.2. Los Servicios al Cliente están disponibles de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves, y de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. los viernes.

13.3. Si desea presentar una queja en relación con su Tarjeta Pre-pago, debe, en primera instancia, ponerse en contacto con nosotros utilizando los detalles proporcionados anteriormente. Se le pedirá que explique la razón de su insatisfacción. Registraremos su queja e investigaremos de acuerdo con nuestro procedimiento de manejo de quejas. Una vez que hayamos investigado su queja, le emitiremos una respuesta final por escrito.

14. TARJETAS PRE-PAGADAS CON CHIP Y PIN

14.1. Los términos y condiciones contenidos en esta cláusula 14 se aplican a aquellas Tarjetas Pre-pagadas que operan sobre la base de Chip o Banda.

14.2. El PIN asociado a la tarjeta deberá ser proporcionado por la empresa que le entregó la tarjeta sobretado, dentro del mismo encontrará el PIN (Nuestro Cliente).

14.3. Usted es responsable de mantener su Tarjeta Pre-pago, el PIN asociado y todos los demás detalles de seguridad relevantes seguros. Debe tomar todas las medidas razonables para evitar la pérdida, daño, robo o mal uso de la Tarjeta Pre-pago. No revele los detalles de la Tarjeta Pre-pago, el PIN asociado o cualquier detalle

de seguridad relevante a nadie, excepto cuando sea necesario con el fin de completar una transacción o al pasar la Tarjeta Pre-pago a otra persona como regalo o gesto.

14.4. Nunca le pediremos que revele un PIN.

14.5. Su Tarjeta Pre-pago se bloqueará si introduce un PIN incorrecto en un punto de venta tres veces esta se bloqueará y deberá sustituirse por seguridad.

14.6. Si su Tarjeta Pre-pago está bloqueada como resultado de una entrada incorrecta del PIN, por favor:

14.6.1. Póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de acuerdo con la cláusula 13 anterior para solicitar una nueva tarjeta Pre-Pago.

14.6.2. La tarjeta Pre-Pago se enviará por paquetería, una vez la tenga el usuario comunicarse con atención a clientes para su activación.

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

15.1. GFY será responsable de ninguna;

15.1.1. Pérdida de la Tarjeta Pre-pago;

15.1.2. Pérdidas que no fueron causadas por ningún incumplimiento por su parte (cada una de ellas actuando de forma solidaria);

15.1.3. Pérdidas comerciales; o

15.1.4. Pérdidas a los no tarjetahabientes.

16. TARJETAS DIGITALES

16.1. El saldo de esta tarjeta funcionará como pago en línea y estará sujeto a los términos y condiciones. El saldo no podrá ser canjeado, retirado ni transferido por dinero en efectivo. El comercio podrá cobrar de forma aleatoria un monto para la confirmación de fondos de la tarjeta. En caso de pérdida, robo o extravío, la empresa no se hace responsable del mal uso de la tarjeta digital. Para consulta de saldo, envía un SMS al 74342 con la palabra SALDO + el número de tu tarjeta sin espacios. Recibirás un SMS de regreso con tu saldo y se descontará \$ 1.00 de tu tarjeta por la consulta. En caso de no recibir SMS de regreso, significará que no cuentas con saldo en tu tarjeta. Para dudas o aclaraciones sobre tu tarjeta digital, llama al 5541233534. Para dudas o aclaraciones del establecimiento, favor de comunicarse directo con el mismo. El servicio, tiempos de entrega del establecimiento, cobertura, devoluciones, cancelaciones y similares son única y exclusivamente responsabilidad del comercio mencionado. La tarjeta puede bloquearse por medidas de seguridad al intentar ingresarla en más de 3 ocasiones.

17. CAMBIOS A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

17.1. Estos términos y condiciones pueden ser modificados o enmendados en cualquier momento por razones legales, reglamentarias o de seguridad o para permitir la entrega adecuada del esquema de Tarjeta Pre-pago. Si se realizan cambios, se publicarán y se pondrán a disposición copias de los términos y condiciones revisados en línea visitando <https://www.incentivame.com>

17.2. Debido a la naturaleza de los programas de Tarjetas Pre-pago, a menudo es difícil o imposible para nosotros ponerse en contacto con cada titular de tarjeta individual en caso de un cambio en estos términos y condiciones. Por lo tanto, es responsabilidad tanto de Nuestro Cliente como del destinatario consultar el sitio web aquí regularmente para ver si hay cambios en los términos y condiciones. Asumiremos que lo ha hecho y tendremos derecho a asumir que ha aceptado cualquier cambio en estos términos y condiciones a menos que nos notifique lo contrario.

18. LEY Y TRIBUNALES

En caso de procedimiento legal entre usted y nosotros se aplicará la Ley de los Estados Unidos Mexicanos y las acciones pertinentes se llevarán a cabo en los tribunales de Ciudad de México.

CONFIDENCIAL