

Términos y condiciones de la Aplicación

Los presentes términos regulan el uso de la Aplicación y los límites operativos de la misma, según se detalla a continuación:

1. Definiciones

Para los efectos del presente, los términos establecidos a continuación tendrán los siguientes significados, mismos que podrán utilizarse en singular o plural indistintamente:

“Aplicación”: es la aplicación del Banco que el Cliente tendrá disponible para su descarga a través de las tiendas de aplicaciones del sistema operativo de los dispositivos móviles, mediante las cuales pueden hacer uso del Servicio. La Aplicación opera conforme a las funcionalidades establecidas en la misma, sujetas a los límites y condiciones que resulten aplicables conforme al tipo de Cuenta previamente contratada por el Cliente y a las disposiciones legales vigentes.

“Archivos Electrónicos”: documentos que, en formato electrónico susceptibles de procesamiento a través de sistemas informáticos, son enviados o comunicados por el Cliente a través del Dispositivo Móvil al Computador Central.

“Asistente Virtual”: Funcionalidad asociada a la Aplicación del Banco que, de estar disponible al Cliente, opera mediante una interfaz de conversación interactiva y que podrá asistir al Cliente en la consulta de productos y servicios del Banco, así como, en su caso, en la realización de operaciones bancarias.

“Banca Móvil”: Es el Servicio en el que el Dispositivo de Móvil se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Móvil.

“Banco”: Significa Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

“Cajero Automático”: Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y en el cual el Cliente accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria.

“Cliente Beneficiario”: Al titular de la Cuenta del Cliente abierta con el Banco, que sea señalada en la respectiva Orden de Transferencia recibida por este último, como aquella en que se deba realizar el abono final de los recursos objeto de dicha Orden de Transferencia, incluido aquel titular de la Cuenta del Cliente antes referido que genere Mensajes de Cobro con el propósito de que el Banco abone en dicha Cuenta los montos de las Órdenes de Transferencias CoDi que este último reciba como resultado del procesamiento de tales Mensajes de Cobro.

“Cliente Emisor”: Al titular de la Cuenta del Cliente abierta con el Banco, con quien previamente se haya convenido tramitar Solicitudes de Envío con cargo a dicha Cuenta, incluido aquel titular de la Cuenta del Cliente antes referido que reciba Mensajes de Cobro con el propósito de que este titular emita las Solicitudes de Envío como resultado de su aceptación de tales Mensajes de Cobro.

“CNBV”: Comisión Nacional Bancaria de Valores.

“Computador Central”: Sistema de cómputo propiedad del Banco que cuenta con la infraestructura técnica, con la información y capacidad necesaria para el procesamiento de datos con lo cual es posible, entre otras, darle el soporte y funcionalidad a la Aplicación.

“Cuenta”: Es la cuenta depósito bancario de dinero a la vista y/o el crédito simple vinculado a una tarjeta de crédito, sobre la cual el Cliente podrá tramitar y ejecutar las Operaciones disponibles en las Aplicación.

“Cliente”: Significa la persona que para el uso de la Aplicación acepta los presentes Términos y Condiciones.

“Días Hábiles”: Para los efectos del presente instrumento se debe entender como Días Hábiles cualquier día del año, excepto los días que la CNBV señale como aquellos en que las Instituciones de Crédito deban cerrar sus puertas y suspender operaciones.

“Dispositivos de Seguridad”: Son las contraseñas numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que servirán como medio electrónico de aceptación, así como de identificación y acceso a la Aplicación, debiendo emplearse para los efectos de este instrumento, los siguientes dispositivos:

- 1.- **“Identificador de Usuario”:** Individualiza al Cliente y se integra por un conjunto de caracteres numéricos y/o alfanuméricos o cualquier otra información que conozca tanto el Banco como el Cliente que permita reconocer la identidad de este último.
- 2.- **“Contraseña”:** Conjunto de números y/o letras con el cual se relaciona el uso del Dispositivo Móvil con el Cliente.
- 3.- **“Token”.** - Generador periódico de combinaciones numéricas de un solo uso, el cual es un programa instalado en un Dispositivo Móvil compatible denominado *“Token Celular”*, asignado por el Cliente, en el entendido de que cada *“Token”* funciona en forma independiente de los demás y arroja sus propias combinaciones numéricas.

“Dispositivo Móvil”: Aparato de telefonía celular del Cliente a través del cual puede hacer uso del Servicio.

“Internet”: Enlace mundial de redes de ordenadores o sistemas de cómputo a través de estándares de transmisión (protocolos) que facilitan entre dichos sistemas la transmisión y recepción de Mensajes de Datos, haciendo posible, entre otros conceptos, la prestación o intercambio de información, de servicios y la realización de transacciones comerciales. En el entendido de que el Cliente deberá contratar un proveedor de su elección para obtener el servicio de Internet y asumir los costos que dicho proveedor establezca por el uso de datos.

“Línea”: Será la comunicación o conexión que por medio de Internet y/o por líneas telefónicas se establezca entre el Dispositivo Móvil y el Servicio proporcionado por el Banco.

“Mensaje de Datos”: Serán las instrucciones o informaciones generadas, enviadas, recibidas o comunicadas a través de Internet y/o por líneas telefónicas, ya sea por parte del Banco, mediante el Computador Central, la Aplicación, así como por cualquier otro sistema al cual recurra para tales efectos, o bien, por parte del Cliente mediante el Dispositivo Móvil y las Aplicaciones instaladas en este.

“Mensaje de Cobro”: Aquel mensaje que el Cliente Beneficiario genera para su entrega al Cliente Emisor de que se trate, con el propósito de que, una vez que este último acepte lo indicado en dicho mensaje, se

envíe la Orden de Transferencia CoDi respectiva con las características determinadas conforme al propio mensaje.

“Mensaje de Cobro Presencial”: Mensaje de Cobro en el que el Cliente Emisor y Cliente Beneficiario están físicamente presentes en un mismo lugar.

“Mensaje de Cobro No Presencial”: Mensaje de Cobro en el que el Cliente Beneficiario y Cliente Emisor no están físicamente presentes en un mismo lugar.

“Número de Identificación Personal (NIP)”: Es la Contraseña que autentica al Cliente en el Cajero Automático mediante una cadena de caracteres numéricos.

“Operaciones”: Son todas aquellas transacciones que serán autorizadas, tramitadas y/o ejecutadas por las instrucciones o Mensajes de Datos que el Cliente realice a través de las Aplicaciones y que, de forma enunciativa, se señalan más adelante en estos Términos y Condiciones.

“Orden de Transferencia CODI”: Aquella Orden de Transferencia que el Banco envíe por cuenta del Cliente Emisor, como resultado de la aceptación de este último a un Mensaje de Cobro generado por el Cliente Beneficiario, indicado en dicha Orden de Transferencia.

“Pago Móvil”: Servicio accesible a través del Dispositivo Móvil del Cliente que se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario del Cliente, mediante cualquier información o datos únicos del propio dispositivo de acceso (el número de Línea del Dispositivo Móvil del Cliente), conforme a lo previsto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, a fin de que el Cliente pueda realizar consultas de saldo respecto de las cuentas o tarjetas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a transferencias de recursos dinerarios y pagos de bienes o servicios, en ambos casos, de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía (equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión **-UDIs-** diarias), con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas.

“Servicio”: Se refiere al servicio proporcionado por el Banco al Cliente y que al aceptar los presentes Términos y Condiciones, podrá acceder a la Aplicación por cualquier Dispositivo Móvil en uso de su servicio de banca electrónica denominado Pago Móvil o Banca Móvil, en términos de la regulación emitida por la CNBV.

“Token Celular”: programa instalado en el Dispositivo Móvil compatible, asignado por el Cliente, el cual se relacionará con el usuario y tomará la función del token físico, como herramienta de acceso alternativa única y exclusivamente en el Dispositivo Móvil que el Cliente defina y bajo el entendido de no podrá utilizar simultáneamente ambos tokens (físico y celular) en una sesión.

2. De los Servicios

El Banco prestará al Cliente el Servicio a través de la Aplicación. Asimismo, por medio de dicho servicio, el Cliente y el Banco podrán celebrar acuerdos en "Línea", conforme a los contratos de adhesión que publique el Banco en la Aplicación, los cuales podrán ser aceptados por el Cliente directamente a través de la Aplicación y mediante la utilización de los Dispositivos de Seguridad.

Para tener acceso al Servicio, el Cliente deberá contar con un Dispositivo Móvil habilitado técnicamente para operar el Servicio, en el entendido que el número de Línea del Cliente será su Identificador de Usuario.

3. De las Operaciones

Las Operaciones que se podrán efectuar a través de la Aplicación son:

- a. Consulta de saldos de las Cuentas asociadas al Servicio.
- b. Operaciones para la administración del Servicio.
- c. Transferencias a cuentas de terceros u otras Instituciones, de acuerdo con los límites establecidos por el Banco o, en su caso, la regulación aplicable.
- d. Transferencias de Cobro Digital (CoDi), de acuerdo con los límites establecidos por el Banco o por la CNBV.
- e. Activación y administración de límites de tarjeta de crédito y/o débito.
- f. Consulta y cambio de información personal cuando el Servicio lo permita (correo electrónico, medios de notificación de alertas).
- g. Reporte de robo y extravío de Tarjeta de crédito y/o débito.
- h. Alta, bloqueo, administración de límites, cancelación de tarjeta digital y generación código dinámico.
- i. Cambio de NIP tarjeta de crédito y/o débito.
- j. Apertura de créditos sujeta a la capacidad crediticia del cliente y a los límites que, en su caso, establezca la institución o la normatividad aplicable.
- k. Solicitar la domiciliación para el pago de créditos.
- l. Las demás operaciones que el Banco ponga a disposición del Cliente a través de la Aplicación.

Lo anterior, en el entendido que, tratándose de Pago Móvil, el monto de las operaciones del Servicio estará sujeto a los límites que determine la regulación aplicable.

Las Operaciones estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad de la Aplicación, pudiendo consultar las Operaciones que se pueden realizar dentro de la misma, lo anterior sin perjuicio de que el Banco suspenda la posibilidad de realizar determinadas Operaciones o bien que no se encuentren disponibles debida que, para su realización, se requiere celebrar un contrato independiente al presente instrumento.

El Cliente podrá asociar tarjetas o cuentas bancarias propias a la Línea de Dispositivo Móvil. No se podrán asociar las Cuentas a otra Línea de Dispositivo Móvil, ni asociar dos líneas del Dispositivo Móvil a las Cuentas de un mismo Cliente.

4. De las Órdenes de Transferencias CoDi

El Cliente podrá generar Mensajes de Cobro a efecto de recibir en su cuenta Órdenes de Transferencia CoDi a su favor ("Cliente Beneficiario"), hasta por los montos que el Banco determine. Asimismo, el Cliente podrá tramitar Solicitudes de Envío con cargo a su Cuenta, como resultado de su aceptación a un Mensaje de Cobro ("Cliente Emisor"), hasta por los montos que el Banco determine previamente, siempre que no exceda el saldo de los recursos disponibles en la respectiva Cuenta a la que se pretenda cargar. Para efectos de lo anterior, el Cliente deberá autorizar el envío de Órdenes de Transferencia CoDi, derivadas de los Mensajes de Cobro.

El Cliente podrá emitir Mensaje de Cobro Presenciales y Mensaje de Cobro No Presenciales, bajo los siguientes términos:

- a. **Mensaje de Cobro Presencial:** Respecto a los Mensajes de Cobro Presenciales que el Cliente genere y/o reciba, se incluirá el monto, concepto de pago y opcionalmente la referencia numérica, en la inteligencia de que la vigencia del Mensaje de Cobro Presencial será de 5 (cinco) minutos contabilizados a partir de se genera el Mensaje de Cobro.
- b. **Mensaje de Cobro No Presencial:** Respecto a los Mensajes de Cobro No Presenciales que el Cliente genere y/o reciba, se incluirá el monto, concepto de pago, referencia numérica, y su vigencia.

Cuando el Cliente Beneficiario establezca una fecha y hora hasta la cual, dicho Mensaje de Cobro pueda ser aceptado por el Cliente Emisor y este último no lo acepte en dicho periodo, el Banco cambiará a “vencido” el Mensaje de Cobro, por ende, no podrá llevarse a cabo la operación.

El Cliente podrá Aceptar un Mensaje de Cobro, generándose entonces una Solicitud de Envío, tendiéndose por “aceptado” dicho Mensaje de Cobro; podrá también rechazar el Mensaje de Cobro, impidiendo así que sea procesado y, únicamente para Mensajes de Cobro No Presenciales, podrá posponer el Mensaje de Cobro, permitiendo que el Cliente lo acepte o rechace en momento posterior, siempre y cuando esté vigente.

La generación de la aceptación o rechazo a los Mensajes de Cobro será definitiva.

Es responsabilidad del Cliente validar el contenido, la fuente o según corresponda, el destino y la autenticidad de los Mensajes de Cobro.

Para el caso de Ordenes de Transferencias CoDi, el Banco será responsable de la emisión del dictamen que soporte la procedencia o improcedencia de la reclamación del Cliente, más no será responsable de Mensajes de Cobro a través de la plataforma CoDi que generen o pudieran generar afectaciones sobre las cuentas del Cliente, quien deberá acudir ante las instancias facultadas (sin limitar, juzgados civiles, mercantiles o la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor), para resolver las controversias que se deriven entre el Cliente y el Cliente Beneficiario.

El Banco no será responsable por los daños y perjuicios, incluso financieros, que se pudieran causar al Cliente, cuando por cualquier causa externa al propio Banco (incluyendo las conexiones, programas o sistemas de la aplicación para utilizar la funcionalidad de CoDi, ni tampoco de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, mismas que son administradas por Banco de México) el Cliente no pueda tener acceso a la funcionalidad de CoDi o se presente una interrupción en la operación del mismo, y no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos en los que se ejecuta la funcionalidad CoDi.

Lo dispuesto en el párrafo anterior también será aplicable, de manera enunciativa y no limitativa, a los casos en los que no se pueda tener acceso a la funcionalidad CoDi o se presente una interrupción o falla por caso fortuito o fuerza mayor entendiéndose por tales a todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable del propio Banco que le impida el cumplimiento de sus obligaciones. En tales casos, el Banco realizará las gestiones necesarias y atenderá las instrucciones que, en su caso, le indique Banco de México para estar en posibilidad de restablecer a la brevedad posible la comunicación con la plataforma CoDi.

Información respecto a CoDi y limitación de responsabilidad al Banco de México.

El Cliente acepta que el Banco de México no será responsable por el contenido, la fuente o la autenticidad de los Mensajes de Cobro ni por la información, ni por los daños o perjuicios que se causen con motivo de la emisión y recepción de dichos mensajes.

El Banco de México no será responsable por los daños y perjuicios, incluso financieros, que se pudieran causar a los Usuarios, a la Institución o a terceros, cuando por cualquier causa no se pueda tener acceso a la funcionalidad

de CoDi o se presente una interrupción en la operación del mismo, y no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos en los que se ejecuta la funcionalidad CoDi, ni las que puedan sufrir las conexiones, programas o sistemas de la aplicación para utilizar la funcionalidad de CoDi, ni tampoco de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, así como tampoco respecto de los daños y perjuicios, incluso financieros, que se causen con motivo de dichas fallas.

Lo dispuesto en el párrafo anterior también será aplicable, de manera enunciativa y no limitativa, a los casos en los que no se pueda tener acceso a la funcionalidad CoDi o se presente una interrupción o falla por caso fortuito o fuerza mayor entendiendo por tales a todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable del propio Banco de México que le impida el cumplimiento de sus obligaciones. En tales casos, el Banco realizará las gestiones necesarias y atenderá las instrucciones que, en su caso, le indique el Banco de México para estar en posibilidad de restablecer a la brevedad posible la comunicación con la plataforma CoDi.

5. De las funcionalidades de invitación a tareas, transferencias y recordatorios de pago a través de la Aplicación

A través de la Aplicación, el Cliente podrá hacer uso de funcionalidades adicionales que le permitirán: (i) enviar solicitudes de tareas entre diversas cuentas de depósito de terceros cuentahabientes del Banco, mediante el envío de invitaciones para que dichos terceros acepten voluntariamente realizar las mismas, que podría conllevar a una transferencia de recursos por el monto, concepto y referencia que el Cliente determine (en lo sucesivo, los “Receptores”); y (ii) recibir invitaciones a tareas y recordatorios de pago generados por otros cuentahabientes del Banco.

Respecto de lo anterior, el Cliente reconoce y acepta lo siguiente:

- a. Las invitaciones de tareas y/o transferencias enviadas a los Receptores no generan obligación alguna de pago a su cargo, toda vez que estos podrán aceptar o rechazar libremente dichas invitaciones.
- b. El Banco no será responsable, solidaria ni subsidiariamente, por la aceptación o rechazo de dichas tareas o solicitudes de pago, ni por el contenido o veracidad de la información incluida en ellas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá suspender, bloquear o cancelar el uso de estas funcionalidades cuando existan elementos suficientes para presumir un uso indebido de la Aplicación, conforme a sus políticas de prevención de fraudes, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y regulación aplicable.

6. Disponibilidad de Servicios, recibos, comprobantes, documentos y registros contables

El Cliente podrá tener acceso a los Servicios, solamente en Días Hábiles y dentro del horario de servicio de las Operaciones, en el entendido que el Banco podrá ampliar o restringir dichos días y/o horarios de servicio. El Banco podrá informar al Cliente, en la Aplicación, los horarios de servicio, y en su caso, sobre modificaciones o ampliaciones en los Servicios a que se refiere el presente instrumento, así como instrucciones, reglas o novedades sobre los mismos, en el entendido que el uso de los referidos servicios por parte del Cliente significará su aceptación.

El Banco no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de Línea, fallas en la Aplicación o en el Computador Central o por cualquier otra causa ajena al control del Banco, no se pudiere hacer uso de los Servicios.

Las Operaciones ejecutadas con éxito dentro de los días y horarios permitidos, según se pacta anteriormente, surtirán sus efectos el día en que se efectúen, en el entendido de que las Operaciones que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios establecidos anteriormente, surtirán sus efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no sobreviniere algún impedimento para su ejecución.

El Cliente podrá obtener recibos, estados de cuenta o comprobantes de las Operaciones, así como otros documentos relacionados con los Servicios, directamente a través de la Aplicación o en su dirección de correo electrónico. El Cliente autoriza al Banco para que este último envíe información relativa a las Operaciones realizadas por este, a través de los Servicios, a la dirección de correo electrónico y Dispositivo Móvil que, en su caso, designó el Cliente en el proceso de contratación.

El Cliente podrá cambiar la dirección de correo electrónico a través de la Aplicación o por alguno otro medio que el Banco ponga a disposición del Cliente para tal fin.

El comprobante de Operación se mostrará al finalizar la operación y adicionalmente se le enviará al Cliente a través del correo electrónico que designó las notificaciones relativas a las Operaciones realizadas a través de la Aplicación. En el caso de operaciones de inversiones los estados de cuenta también se considerarán como comprobantes de Operación. En caso de discrepancia entre los registros contables del Banco y la información que aparezca en la Aplicación de las Cuentas del Cliente o de las Operaciones realizadas o con el contenido de los recibos, documentos o comprobantes proporcionados por el Banco, según se menciona anteriormente, los registros contables del Banco harán prueba plena entre las partes.

Asimismo, el Banco **no** estará obligado a prestar el Servicio o a ejecutar las Operaciones, en los siguientes casos:

- a. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- b. Cuando las Cuentas no se encuentren asociadas o registradas en el Servicio, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en el Servicio.
- c. Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las Cuentas no se mantengan fondos disponibles suficientes o bien cuando las Cuentas no tengan saldo a su favor.
- d. Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del Banco.

7. Autenticación

Para que el Cliente pueda acceder al mismo será necesario que este se autentique en su Dispositivo Móvil a través de los Dispositivos de Seguridad indicando su Identificador de Usuario y la Contraseña que este asignó a través de la Aplicación, al momento de la activación del Servicio, una vez que el Cliente logre conectarse este podrá tener acceso a las Cuentas para efectuar las Operaciones.

El Banco registrará al Cliente en el Servicio después de autentificarle por medio de los elementos que considere convenientes, como son, enunciativa, más no limitativamente, el número de cuenta y/o el número de plástico asociado a las Cuentas, NIP, el número de Línea de su Dispositivo Móvil, fecha de vencimiento, número de cuenta asociada, código de seguridad o preguntas aleatorias de información registrada en los sistemas del Banco.

Ambas partes convienen en que el número telefónico que el Cliente dio de alta y su Contraseña, sirven de identificación en la Aplicación y son utilizados en lugar del nombre y firma del Cliente, el Banco se basará en ellos de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.

8. Requisitos de Conexión

Para poder hacer uso de la Aplicación, el Cliente deberá contar con acceso a la red de telefonía celular a través de la cual podrá conectarse con los sistemas del Banco, por lo que entiende y reconoce que para la comunicación con este último depende de un intermediario, dueño de la señal de comunicación y respecto del cual el Banco no asume responsabilidad.

Para lograr la conexión con el Servicio, el Cliente deberá contar con un Dispositivo Móvil, el cual deberá ser obtenido y costado por este. El Cliente asumirá y deberá de responder en forma exclusiva por todos los costos y gastos que se generen por el uso de dicho Dispositivo Móvil o por su mantenimiento, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir el Cliente en el Dispositivo Móvil, con motivo del uso de los Servicios, el procesamiento o transmisión de las Operaciones, su ejecución y en general cualquiera otro que resultare directa o indirectamente por tales motivos.

El Dispositivo Móvil deberá de satisfacer las necesidades de compatibilidad y requisitos o aspectos técnicos que solicite el Banco para ser posible la obtención de los Servicios.

El Cliente deberá apegarse únicamente a los requisitos y/o métodos aquí señalados; así como, aquellos especificados en la propia Aplicación u otros contratos celebrados con el Banco para el uso de los Servicios, así como para el procesamiento y ejecución de las Operaciones y para la aceptación de contratos en Línea.

9. De los Dispositivos de Seguridad

El Cliente utilizará los Dispositivos de Seguridad como medios electrónicos de acceso a la Aplicación. Los Dispositivos de Seguridad se considerarán como los medios de identificación del Cliente que, en sustitución de la firma autógrafa, lo obligarán y producirán los mismos efectos que esta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que el empleo de los referidos Dispositivos de Seguridad obligarán al Cliente frente al Banco por el uso de la Aplicación y Servicios obtenidos, incluyendo la autorización, tramitación y/o ejecución de las Operaciones, así como respecto a la aceptación de los términos y condiciones de los contratos en Línea a que se refiere este instrumento y de las demás obligaciones que surjan o se deriven de todo ello.

Por otra parte, el Banco podrá suspender o cancelar el trámite de las Operaciones efectuadas a través de este Servicio, en caso de que presuma que el mismo está siendo utilizado en forma indebida, o bien, en caso de detectar errores en las instrucciones recibidas; estando además facultado para restringir hasta por 15 (quince) Días Hábiles la disposición de recursos que procedan de tales Operaciones con la finalidad de efectuar las investigaciones correspondientes, pudiéndose prorrogar 10 (diez) Días Hábiles siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la Operación respectiva.

No obstante, lo anterior, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, se tenga evidencia de que la Cuenta respectiva objeto de la Operación fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los Dispositivos de Seguridad fueron utilizados en forma indebida, el Banco podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se regresen los recursos correspondientes a la cuenta de la que procedieron.

El Banco mantendrá comunicado al Cliente por este mismo Servicio, en caso de proceder conforme a lo pactado en los dos párrafos que anteceden.

10. Obtención de "Dispositivos de Seguridad", cambio o suspensión de los mismos, robo o extravío, cambio, inhabilitación, cancelación de dispositivos

Previo a la obtención de los Servicios, el Cliente deberá determinar, a través de los sistemas del Banco, las combinaciones numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que serán sus Contraseñas o Dispositivos de Seguridad.

El Cliente podrá cambiar en cualquier momento sus Dispositivos de Seguridad directamente a través de los medios automatizados que el Banco ponga a su disposición, sin embargo, deberá efectuar el cambio de sus Dispositivos de Seguridad en el caso de robo, extravío y divulgación no autorizada de los mismos o solicitar la suspensión del servicio a través del servicio de banca telefónica. Respecto a lo antes señalado, el Banco no asume ninguna responsabilidad y el Cliente se obligará respecto de todas las Operaciones, servicios obtenidos o aceptaciones de los contratos en Línea que sean efectuadas utilizando sus Dispositivos de Seguridad.

A partir del momento en que el Cliente solicite la inhabilitación o cancelación de los Dispositivos de Seguridad en los términos de este numeral, cesará la responsabilidad de parte del Cliente por las Operaciones realizadas a través del uso de dichos Dispositivos de Seguridad, tomando en consideración la fecha de dicha solicitud.

11. Límites y restricciones del Servicio

Queda expresamente establecido que las Operaciones que se llevan a cabo al amparo del Servicio se realizarán conforme a lo siguiente:

- a. El Cliente podrá operar el Servicio únicamente con las Cuentas que tenga registradas en el mismo, conforme a la contratación correspondiente.
- b. Los trasposos de saldo únicamente podrán realizarse si el Cliente tiene saldo suficiente en la Cuenta en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente, de conformidad con lo establecido en los contratos de las Cuentas respectivas.
- c. Tratándose de consulta de saldos y movimientos, la información que el Banco proporcione al Cliente corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- d. La información e instrucciones que el Cliente transmita o comunique al Banco al efectuar sus Operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Computador Central del Banco, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- e. El Banco podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del Servicio, los días y el horario de operación, así como los límites de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones, de conformidad con la regulación aplicable, incluyendo, en su caso, los aplicables a Pago Móvil.
- f. El Banco notificará a **"EL CLIENTE"** los procedimientos correspondientes, a través de sus Aplicaciones, sucursales, centro de atención telefónica o en la dirección electrónica <https://www.va.app>.
- g. Todo lo no previsto en este numeral en relación con las Operaciones, se regirá conforme a lo estipulado en los contratos de las Cuentas y/o servicios contratados con el Banco.

12. Comprobación de instrucciones y errores en la información proporcionada

El Banco y el Cliente podrán comunicarse a través de Mensajes de Datos a sus respectivas direcciones de correo electrónico. Los Mensajes de Datos que genere el Banco estarán sujetos a su comprobación a través de los registros contables y/o de los respaldos que mantenga este de los mismos, aplicando esto último también para los Mensajes de Datos que reciba el Banco por parte del Cliente.

El Banco no será responsable por los efectos que se deriven de errores en el contenido de la información o instrucciones que recibe del Cliente, ni por la tardanza o retraso en su entrega, ni por cualquier error o diferencia en las mismas. En caso de discrepancia entre la información que aparezca en los sistemas del Banco (incluyendo la Aplicación), prevalecerán estos últimos como prueba plena de las Operaciones realizadas, su importe, naturaleza, características y alcance.

13. Responsabilidad, uso y propiedad de la Aplicación, confidencialidad, daños y perjuicios

El Cliente se obliga a no utilizar o disponer de la Aplicación para fines distintos a los aquí estipulados, así como a no causarle daños, modificaciones o alteraciones. El Cliente reconoce la propiedad exclusiva del Banco sobre la Aplicación, así como el hecho de que el Banco le permitirá hacer uso de la misma, conforme con lo aquí estipulado, sin que esto constituya un derecho de exclusividad o de licenciamiento exclusivo para el Cliente.

En el caso que el Cliente incumpla con estos Términos y Condiciones o que por cualquier causa el Banco sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir el Banco con motivo del uso que el Cliente haga de la Aplicación, así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de las Operaciones, el Cliente deberá de cubrirle al Banco las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por el Banco.

También será la exclusiva responsabilidad del Cliente el permitir a terceras personas las facilidades para el acceso a los Servicios objeto del presente o el divulgar o permitir el uso de los Dispositivos de Seguridad para la ejecución de las Operaciones y/o la aceptación de contratos a través de los Servicios.

14. Información sobre principios de seguridad e información de seguridad y riesgos inherentes

El Banco proporcionará al Cliente la información relacionada con los principios de seguridad e información; así como los riesgos inherentes a la utilización del Servicio, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales. Lo anterior a través de la Aplicación, el portal <https://www.va.app>, el correo electrónico del Cliente u otros medios electrónicos. Ello, con la finalidad de informar al Cliente sobre cómo evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con el Banco.

15. Servicio gratuito

El Servicio que el Banco pone a disposición del Cliente no tiene ningún costo para el Cliente. No obstante, algunas Operaciones realizadas a través del Servicio pueden generar costos, mismos que el Cliente autoriza al Banco, para que éste último le cargue en la cuenta generadora de la operación o transacción, las comisiones y costo de las Operaciones solicitadas, así como las demás prestaciones e impuestos correspondientes, en términos de los contratos celebrados con el Banco.

16. Información del Banco

El Banco tiene establecido su domicilio fiscal en Avenida Revolución No. 3000, Colonia La Primavera, Código Postal 64830 en Monterrey, Nuevo León. **Hacemos de su conocimiento que en nuestro portal <https://www.va.app> podrá consultar información de nuestros productos y servicios, así como las cuentas que mantenemos activas en redes sociales de internet.**

17. Información de UNE (Unidad Especializada de Atención a Usuarios)

El Banco manifiesta que cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) cuyo objeto es atender cualquier consulta, reclamación y aclaración del Cliente, la cual se encuentra ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 195, Piso 1, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, Cuauhtémoc en la Ciudad de México. Teléfono: 800 627 2292, Correo electrónico: une@banorte.com. Página de Internet: <https://www.va.app>

18. Banca Telefónica

Es el servicio de Atención Telefónica del Banco a través del teléfono: 55-5140-5655

19. Información CONDUSEF

En caso de dudas, quejas o reclamaciones, el Cliente podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ubicada en Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100 en la Ciudad de México, o bien comunicarse al 800-999-8080 y 55-5340-0999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página de Internet www.condusef.gob.mx.

20. Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad

Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, con domicilio en Avenida Revolución 3000 Colonia La Primavera, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64830 para oír y recibir notificaciones, quien es el responsable del uso y protección de sus datos personales y al respecto le informa lo siguiente: Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para la operación y registro de los productos que usted hubiese contratado, así como para ofrecerle otros productos bancarios o financieros, así como promociones relacionados con los mismos. Ponemos a su disposición el Aviso de Privacidad Integral previo a haber asentado sus datos personales en la Sección de datos Generales del Contrato de la Cuenta, cuyo texto se encuentra en <https://www.va.app>, en donde le damos a conocer mayor información acerca del tratamiento de su información y los derechos que usted puede hacer valer. En este acto el Titular de los Datos Personales otorga su consentimiento de manera expresa para que Banorte de tratamiento a sus Datos Personales Patrimoniales, para las finalidades primarias y secundarias previstas en el Aviso de Privacidad. En caso de no desear que sus datos sean tratados para las finalidades secundarias, puede comunicarlo, a través de los medios señalados en el Aviso de Privacidad. Autorizo la utilización de mis Datos Biométricos que pueden ser huellas dactilares, geometría de la mano, voz, reconocimiento facial, patrones en iris o retina, a fin de que sean utilizados como medio de identificación y autenticación.