

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOFTWARE FIKOPAY.

Al hacer uso de **FIKOPAY**, nuestros **CLIENTES** reconocen haber leído, entendido y aceptado todos los términos y condiciones aquí establecidos. En caso de desacuerdo con alguno de estos términos, les solicitamos abstenerse de utilizar nuestros servicios.

Los términos y condiciones de uso del servicio de **FIKOPAY** establecen las reglas y disposiciones que rigen la relación entre **FIKOPAY** y sus **CLIENTES**. Al acceder y utilizar los servicios de **FIKOPAY**, nuestros **CLIENTES** aceptan plenamente estos términos y condiciones. Este documento detalla las obligaciones y responsabilidades tanto de **FIKOPAY** como de nuestros **CLIENTES**, incluyendo aspectos relacionados con la utilización de la plataforma, el acceso a los servicios, la seguridad de la información, las políticas de privacidad y cualquier otro aspecto relevante para el uso adecuado y seguro de nuestros servicios. Es fundamental que nuestros **CLIENTES** lean detenidamente y comprendan estos términos y condiciones antes de utilizar nuestros servicios, ya que su aceptación es un requisito indispensable para acceder y hacer uso de la plataforma de **FIKOPAY**.

Le instamos a revisar minuciosamente los términos y condiciones que se detallan a continuación antes de proceder con el uso del servicio de software **FIKOPAY**. Este documento establece las disposiciones que rigen el uso del servicio de software provisto por **FIKOPAY**. Al acceder y hacer uso de **FIKOPAY**, usted expresa su aceptación plena y sin reservas de estos términos y condiciones. En caso de no estar conforme con alguno de los términos aquí descritos, le solicitamos abstenerse de utilizar **FIKOPAY**.

**FIKOPAY**, entidad dedicada a la prestación de servicios financieros mediante un sistema electrónico, le brinda la posibilidad de gestionar diversas operaciones financieras de manera ágil y segura. Nuestros servicios están diseñados para satisfacer las necesidades de Personas Físicas con Actividad Empresarial o Personas Morales, quienes deseen utilizar nuestros servicios (en adelante, "nuestros **CLIENTES**").

Para acceder a nuestro servicio, es requisito indispensable contar con acceso a internet y disponer de los medios necesarios para conectarse a nuestra plataforma. Además, nuestros **CLIENTES** deben tener la capacidad legal para aceptar y cumplir los términos y condiciones que se detallan a continuación, así como manifestar su interés en contratar los servicios ofrecidos por **FIKOPAY** bajo las siguientes condiciones:

- Soporte Técnico.
- Actividades Restringidas
- Comunicaciones Electrónicas.
- Exención de Responsabilidad de FIKOPAY.
- Condiciones de Prestación del Servicio.
- Responsabilidad sobre Credenciales de Acceso.
- Domicilio Legal.
- Responsabilidad del Cliente.
- Retenciones de Pago.
- Naturaleza del Servicio.
- Procedimiento en Caso de Contingencia.
- Confidencialidad de la Información.
- Requisitos para Realizar Operaciones de Pago a Terceros y su Posible Descuento Electrónico.
- Detección y Manejo de Transacciones Irregulares o Fraudulentas.
- Validez de la Evidencia Electrónica y Verificación por Terceros.
- Cierre y bloqueos de Cuentas.
- Aceptación de Términos y Condiciones.

## 1.NATURALEZA DEL SERVICIO.

**FIKOPAY** ofrece un servicio integral de gestión financiera basado en una plataforma electrónica de vanguardia. Nuestra plataforma está diseñada para proporcionar una experiencia fluida, segura y conveniente, permitiendo a nuestros **CLIENTES**, tanto Personas Físicas con Actividad Empresarial como Personas Morales, realizar una amplia gama de operaciones financieras con eficiencia y confianza.

### **Operaciones Financieras Versátiles.**

Nuestra plataforma permite a nuestros **CLIENTES** llevar a cabo diversas operaciones financieras, incluyendo, pero no limitándose a:

- **Transferencias de Fondos:** Mueve dinero entre cuentas de manera rápida y segura.
- **Pagos a Terceros:** Realiza pagos a proveedores, empleados y otros destinatarios de forma eficiente.
- **Gestión de Cuentas:** Supervisa y administra múltiples cuentas desde una sola plataforma.
- **Reportes Financieros:** Genera reportes detallados para análisis y seguimiento de las finanzas.

- **Automatización de Transacciones:** Programa y automatiza pagos recurrentes y otras transacciones.

### **Innovación Tecnológica**

La naturaleza de nuestro servicio se fundamenta en la innovación tecnológica. **FIKOPAY** utiliza tecnologías avanzadas y continuamente actualizadas para asegurar que nuestras soluciones financieras sean las más efectivas y seguras del mercado. Esto incluye la implementación de medidas de seguridad de última generación, interfaces de usuario intuitivas y sistemas de procesamiento rápido y confiable.

### **Compromiso con la Excelencia.**

En **FIKOPAY**, nos comprometemos a la excelencia en la prestación de servicios financieros. Esto significa no solo proporcionar herramientas efectivas y seguras, sino también ofrecer un servicio al cliente de alta calidad. Nuestro equipo de soporte está disponible para asistir a nuestros **CLIENTES** con cualquier consulta o problema que puedan encontrar, asegurando que cada interacción con nuestra plataforma sea satisfactoria y sin complicaciones.

### **Compromiso con la Satisfacción del Cliente.**

La satisfacción y confianza de nuestros **CLIENTES** son esenciales para nosotros. Trabajamos continuamente en mejorar y adaptar nuestros servicios para asegurar que satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de nuestros **CLIENTES**. Esto incluye la incorporación de comentarios y sugerencias para futuras mejoras de la plataforma.

### **Adaptabilidad y Escalabilidad.**

Entendemos que las necesidades financieras pueden variar significativamente entre diferentes **CLIENTES**. Por ello, nuestra plataforma está diseñada para ser altamente adaptable y escalable, permitiendo a nuestros **CLIENTES** ajustar y expandir sus servicios financieros a medida que sus necesidades evolucionan.

### **Seguridad y Confianza.**

La seguridad de la información y la confianza de nuestros **CLIENTES** son prioridades absolutas para **FIKOPAY**. Implementamos estrictas políticas de privacidad y mecanismos de protección de datos para asegurar que toda la información financiera manejada en nuestra plataforma esté protegida contra accesos no autorizados y vulnerabilidades.

## **2.REQUISITOS PARA REALIZAR OPERACIONES DE PAGO A TERCEROS Y SU POSIBLE DESCUENTO ELECTRÓNICO.**

Para llevar a cabo operaciones de pago a terceros a través de la plataforma **FIKOPAY**, nuestros **CLIENTES** deben cumplir con ciertos requisitos establecidos para garantizar la seguridad y eficacia de las transacciones. Estos requisitos son esenciales para proteger los intereses financieros de todas las partes involucradas y asegurar la integridad de nuestro sistema de pagos.

#### **Verificación de Identidad del CLIENTE.**

Antes de realizar cualquier operación de pago a terceros, nuestros **CLIENTES** deben completar un proceso de verificación de identidad. Este proceso incluye:

- **Provisión de Documentación:** Presentación de documentos de identificación válidos y actualizados.
- **Validación de Información Personal:** Confirmación de la información personal y empresarial registrada en la plataforma.
- **Autenticación Multifactorial:** Implementación de medidas de seguridad adicionales, como autenticación multifactorial (MFA), para asegurar que solo usuarios autorizados puedan acceder y realizar transacciones cuando estén disponibles para el cliente.

#### **Autorización para Realizar Operaciones.**

Los **CLIENTES** deben otorgar la debida autorización para realizar operaciones de pago a terceros. Esto incluye:

- **Consentimiento Expreso:** Aceptación explícita de los términos y condiciones para cada transacción.
- **Configuración de Permisos:** Establecimiento de niveles de permiso y autorización para los usuarios dentro de una empresa, asegurando que solo personal autorizado pueda efectuar pagos.

#### **Disponibilidad de Fondos Suficientes.**

Es imprescindible que los **CLIENTES** tengan fondos suficientes en la cuenta asociada para cubrir el monto de la transacción. Los requisitos incluyen:

- **Saldo Disponible:** Verificación de que el saldo en la cuenta es suficiente para cubrir el pago a terceros y cualquier posible tarifa asociada.
- **Fondos Reservados:** Posibilidad de reservar fondos en la cuenta para futuras transacciones planificadas, asegurando que estén disponibles cuando se necesiten.

#### **Posibilidad de Descuentos Electrónicos.**

**FIKOPAY** puede aplicar descuentos electrónicos en las transacciones según las condiciones previamente establecidas entre **FIKOPAY** y el **CLIENTE**. Estos descuentos pueden incluir:

- **Descuentos Promocionales:** Aplicación de descuentos temporales como parte de promociones especiales.
- **Tarifas Preferenciales:** Ofrecimiento de tarifas reducidas para **CLIENTES** que cumplan con ciertos criterios o volúmenes de transacción.
- **Programas de Lealtad:** Implementación de descuentos basados en la participación en programas de lealtad o acuerdos contractuales específicos.

Los anteriores aplicaran cuando así esté disponible para el cliente, y las cuales pueden modificarse y cambiar sin previo aviso, con base a las necesidades del servicio.

### **Proceso de Verificación y Autorización.**

El proceso de verificación y autorización se lleva a cabo con el fin de proteger los intereses financieros de todas las partes involucradas y garantizar la integridad del sistema de pagos de **FIKOPAY**. Este proceso incluye:

- **Análisis de Riesgo:** Evaluación de cada transacción para detectar posibles fraudes o actividades inusuales.
- **Confirmaciones Adicionales:** Solicitud de confirmaciones adicionales para transacciones de alto valor o sospechosas.
- **Registro y Monitoreo:** Mantenimiento de un registro detallado de todas las transacciones y monitoreo continuo para identificar y mitigar riesgos.

### **Protección de Datos.**

**FIKOPAY** se compromete a proteger la información financiera y personal de sus **CLIENTES** mediante:

- **Cifrado de Datos:** Uso de tecnologías de cifrado avanzadas para proteger los datos durante la transmisión y el almacenamiento.
- **Política de Privacidad:** Adopción de políticas estrictas de privacidad que regulan el uso y la protección de los datos de los **CLIENTES**.
- **Auditorías Regulares:** Realización de auditorías de seguridad regulares para asegurar el cumplimiento con las mejores prácticas y normativas vigentes.

Al cumplir con estos requisitos, nuestros **CLIENTES** pueden realizar operaciones de pago a terceros de manera segura y eficiente, beneficiándose de las avanzadas

capacidades tecnológicas y el compromiso con la excelencia que caracteriza a **FIKOPAY**.

### **3.CONEXIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS ELECTRÓNICOS.**

La conexión de equipos y sistemas electrónicos para acceder y utilizar los servicios de **FIKOPAY** requiere que nuestros **CLIENTES** dispongan de los recursos tecnológicos adecuados, asegurando una experiencia óptima y segura. A continuación, se detallan los requisitos y responsabilidades relacionadas con la conexión de equipos y sistemas electrónicos:

#### **Requisitos Técnicos.**

Para garantizar un acceso eficiente y seguro a los servicios de **FIKOPAY**, los **CLIENTES** deben contar con:

- **Acceso a Internet de Alta Velocidad:** Una conexión a internet estable y rápida es fundamental para el uso continuo y sin interrupciones de nuestra plataforma.
- **Dispositivos Compatibles:** Computadoras, tabletas, y smartphones que cumplan con las especificaciones técnicas recomendadas por **FIKOPAY**. Esto incluye sistemas operativos actualizados y navegadores compatibles.
- **Software y Aplicaciones Actualizadas:** Instalación y mantenimiento de las últimas versiones de los programas y aplicaciones necesarias para el funcionamiento de los servicios de **FIKOPAY**. Esto incluye navegadores web y cualquier otro software requerido por nuestra plataforma.

#### **Garantía de Integridad y Seguridad.**

Los **CLIENTES** deben garantizar la integridad y seguridad de sus equipos y sistemas electrónicos mediante:

- **Actualizaciones Regulares:** Mantener actualizados todos los programas, aplicaciones y sistemas operativos para proteger contra vulnerabilidades y asegurar la compatibilidad con los servicios de **FIKOPAY**.
- **Antivirus y Firewalls:** Implementación y actualización de software antivirus y firewalls para proteger los equipos contra malware y accesos no autorizados.
- **Contraseñas Seguras:** Uso de contraseñas fuertes y seguras para acceder a la plataforma de **FIKOPAY**, así como cambiar las contraseñas periódicamente para aumentar la seguridad.

#### **Responsabilidades del Cliente.**

Es responsabilidad exclusiva de los **CLIENTES** asegurar una conexión segura y confiable para utilizar los servicios de **FIKOPAY** de manera óptima. Esto incluye:

- **Mantenimiento de Equipos:** Garantizar que los equipos utilizados estén en buen estado de funcionamiento y no presenten fallos que puedan afectar la conexión o el uso de la plataforma.
- **Configuraciones de Seguridad:** Configurar adecuadamente las opciones de seguridad en los dispositivos y redes utilizadas para acceder a **FIKOPAY**.
- **Monitoreo de Conexiones:** Supervisar las conexiones a internet y los dispositivos para detectar y solucionar cualquier problema que pueda surgir.

#### **Exención de Responsabilidad de FIKOPAY.**

**FIKOPAY** no asume responsabilidad por problemas derivados de:

- **Conexiones Defectuosas:** Problemas de conectividad que resulten en interrupciones del servicio.
- **Equipos Obsoletos:** Uso de dispositivos que no cumplan con las especificaciones técnicas recomendadas.
- **Software Desactualizado:** Falta de actualización de los programas y aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma.

#### **Soporte Técnico.**

Para asistir a nuestros **CLIENTES** en la configuración y mantenimiento de sus equipos y sistemas electrónicos, cuando estén disponibles **FIKOPAY** ofrecerá lo siguiente:

- **Guías de Configuración:** Documentación detallada sobre cómo configurar dispositivos y software para un rendimiento óptimo con nuestra plataforma.
- **Asistencia Técnica:** Soporte técnico disponible para ayudar a resolver problemas relacionados con la conexión y el uso de los servicios de **FIKOPAY**.
- **Actualizaciones y Notificaciones:** Comunicaciones regulares sobre actualizaciones necesarias y recomendaciones de seguridad para mantener la integridad de los sistemas de los **CLIENTES**.

#### **4.SOPORTE TÉCNICO.**

**FIKOPAY** ofrece un servicio integral de soporte técnico para garantizar el funcionamiento óptimo de sus plataformas y sistemas. Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros **CLIENTES** la asistencia necesaria para resolver cualquier

inconveniente técnico, realizar consultas y recibir orientación sobre el uso adecuado de nuestros servicios.

### **Acceso a Asistencia Técnica Especializada.**

Nuestros **CLIENTES** pueden acceder a asistencia técnica especializada a través de diversos canales de comunicación. **FIKOPAY** se asegura de que todas las consultas y problemas técnicos sean atendidos por profesionales altamente capacitados y comprometidos con la satisfacción del cliente. Los canales de soporte disponibles incluyen:

- **Atención Telefónica:** Líneas telefónicas dedicadas para soporte técnico, disponibles durante el horario establecido para atención al cliente.
- **Correo Electrónico:** Dirección de correo electrónico específica para recibir y responder consultas técnicas.
- **Chat en Línea:** Plataforma de chat en línea en nuestro sitio web para proporcionar soporte en tiempo real.

### **Horario de Atención al Cliente.**

El soporte técnico de **FIKOPAY** está disponible durante el horario establecido para atención al cliente. Nuestro objetivo es proporcionar una asistencia eficiente y oportuna, asegurando que los **CLIENTES** puedan continuar utilizando nuestros servicios sin interrupciones significativas.

### **Equipo Técnico Altamente Capacitado.**

Nuestro equipo de soporte técnico está compuesto por profesionales con amplia experiencia y conocimientos en nuestras plataformas y sistemas. Estos expertos están preparados para:

- **Diagnóstico de Problemas:** Identificar y diagnosticar rápidamente cualquier inconveniente técnico que nuestros **CLIENTES** puedan enfrentar.
- **Soluciones Eficientes:** Proporcionar soluciones efectivas y rápidas para resolver problemas técnicos y mejorar la experiencia del usuario.
- **Orientación y Asesoramiento:** Ofrecer orientación detallada y asesoramiento sobre el uso adecuado de las funcionalidades de **FIKOPAY**.

### **Compromiso con la Satisfacción del Cliente.**

El equipo de soporte técnico de **FIKOPAY** está comprometido con brindar soluciones eficientes y oportunas a las necesidades y consultas de nuestros **CLIENTES**. Nuestra misión es garantizar una experiencia satisfactoria y sin contratiempos en el uso de nuestros servicios. Esto incluye:



- **Seguimiento Continuo:** Realizar un seguimiento continuo de los casos abiertos hasta su resolución completa.
- **Retroalimentación del Cliente:** Escuchar y valorar los comentarios de nuestros **CLIENTES** para mejorar continuamente nuestros servicios y procesos de soporte.
- **Actualizaciones Proactivas:** Informar proactivamente a los **CLIENTES** sobre actualizaciones, cambios y mejoras en nuestros servicios que puedan afectar su experiencia de uso.

### **Recursos Adicionales.**

Además del soporte directo, **FIKOPAY** proporciona recursos adicionales para ayudar a nuestros **CLIENTES** a maximizar el uso de nuestros servicios:

- **Base de Conocimientos:** Una base de conocimientos en línea con artículos, tutoriales y preguntas frecuentes que cubren diversos aspectos del uso de nuestra plataforma.
- **Guías y Manuales:** Documentación detallada y guías de usuario para ayudar a los **CLIENTES** a entender y utilizar las funcionalidades de **FIKOPAY** de manera efectiva.
- **Webinars y Sesiones de Capacitación:** Sesiones de capacitación en línea y webinars para educar a los **CLIENTES** sobre las mejores prácticas y nuevas características de nuestros servicios.

## **5. PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SISTEMA.**

El procedimiento de acceso al sistema de **FIKOPAY** es fundamental para garantizar la seguridad y la integridad de nuestras plataformas y servicios. Para acceder al sistema de **FIKOPAY**, nuestros **CLIENTES** deben seguir un proceso de autenticación y verificación que cumple con los más altos estándares de seguridad informática. A continuación, se detallan los pasos y responsabilidades asociados con este procedimiento:

### **Proceso de Autenticación y Verificación.**

## 1. Creación de Credenciales de Acceso Seguras:

- **Registro Inicial:** Durante el registro inicial, los **CLIENTES** deben crear un nombre de usuario único y una contraseña segura. La contraseña debe cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por **FIKOPAY**, incluyendo longitud mínima, combinación de caracteres alfanuméricos y caracteres especiales.
- **Verificación de Identidad:** Se requerirá la verificación de identidad a través de documentos oficiales y, en algunos casos, mediante procedimientos de autenticación multifactorial (MFA), como el uso de códigos enviados a dispositivos móviles o correos electrónicos verificados.

## 2. Autenticación Multifactorial (MFA):

- **Implementación de MFA:** Para aumentar la seguridad, **FIKOPAY** recomienda y, cuando esté disponible, requiere el uso de métodos de autenticación multifactorial. Esto puede incluir la combinación de una contraseña con un código temporal generado por una aplicación de autenticación o enviado a través de SMS o correo electrónico.
- **Actualización de Métodos de MFA:** Los **CLIENTES** deben mantener actualizados sus métodos de autenticación multifactorial, asegurándose de que los dispositivos y correos electrónicos utilizados para este fin sean accesibles y seguros.

## Responsabilidad del Cliente.

### 1. Confidencialidad de Credenciales de Acceso:

- **Protección de Información:** Es responsabilidad de los **CLIENTES** mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso. No deben compartir su nombre de usuario, contraseña o cualquier código de autenticación con terceros.
- **Cambio de Contraseñas:** Se recomienda cambiar las contraseñas periódicamente y siempre que se sospeche que la seguridad de las mismas pueda haber sido comprometida.

### 2. Entrega y Actualización de Documentación:

- **Documentación Actualizada:** Para habilitar el acceso, los **CLIENTES** deben proporcionar la documentación actualizada requerida por **FIKOPAY**. Esto incluye documentos de identificación y cualquier otro documento necesario para verificar la veracidad y vigencia de la información proporcionada.

- **Solicitud de Información Adicional:** **FIKOPAY** puede solicitar información o documentación adicional en cualquier momento. Los **CLIENTES** deben cumplir con estas solicitudes dentro de un plazo de 45 días naturales. La falta de cumplimiento puede resultar en la no apertura, suspensión del servicio y/o bloqueo de la cuenta.

### **Consecuencias de la No Entrega de Documentación.**

Si después del plazo de 45 días naturales desde la solicitud de documentación adicional por parte de **FIKOPAY**, el **CLIENTE** no ha cumplido con la entrega requerida, las siguientes acciones pueden ser tomadas:

- **No Apertura de Cuenta:** En casos de registro inicial, la falta de entrega de la documentación impedirá la apertura de la cuenta.
- **Suspensión del Servicio:** Para cuentas ya activas, el servicio puede ser suspendido temporalmente hasta que se reciba la documentación solicitada.
- **Bloqueo de Cuenta:** Si la documentación no es proporcionada dentro del plazo estipulado, **FIKOPAY** puede proceder a bloquear la cuenta del **CLIENTE**.

El procedimiento de acceso al sistema de **FIKOPAY** está diseñado para proteger la integridad de nuestra plataforma y la información confidencial de nuestros **CLIENTES**. Al seguir estos pasos y cumplir con sus responsabilidades, los **CLIENTES** aseguran un acceso seguro y confiable a los servicios de **FIKOPAY**. Este enfoque proactivo y riguroso en la autenticación y verificación contribuye a mantener la confianza y seguridad en todas las transacciones realizadas a través de nuestra plataforma.

## **6. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.**

### **Veracidad y Exactitud de la Información.**

Nuestros **CLIENTES** asumen la responsabilidad de garantizar la veracidad, exactitud y legalidad de toda la información proporcionada al utilizar los servicios de **FIKOPAY**. Esto incluye, pero no se limita a:

- **Datos Personales y Financieros:** Asegurarse de que todos los datos personales y financieros sean correctos y estén actualizados.
- **Documentación Legal:** Proveer documentos auténticos y vigentes que respalden la identidad y las transacciones financieras.

### **Cumplimiento de Leyes y Regulaciones.**

Los **CLIENTES** se comprometen a cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables relacionadas con el uso del servicio **FIKOPAY**. Este compromiso abarca:

- **Regulaciones Locales e Internacionales:** Adherirse a las leyes del país de residencia del **CLIENTE**, así como a las normativas internacionales relevantes.
- **Políticas de Uso Aceptable:** Respetar las políticas de uso aceptable establecidas por **FIKOPAY**, evitando actividades fraudulentas, ilegales o contrarias a nuestras condiciones de servicio.

### **Confidencialidad de Credenciales de Acceso.**

Es responsabilidad del **CLIENTE** mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso, incluyendo:

- **Nombres de Usuario y Contraseñas:** Proteger su nombre de usuario y contraseña contra el acceso no autorizado.
- **Métodos de Autenticación Multifactorial:** Asegurar la confidencialidad de cualquier dispositivo o método utilizado para la autenticación multifactorial (MFA).

### **Actividades Realizadas con Credenciales del Cliente.**

Toda actividad realizada mediante las credenciales de acceso del **CLIENTE** se considerará como realizada por el propio **CLIENTE**, a menos que se demuestre lo contrario. Esto implica que:

- **Responsabilidad por Transacciones:** El **CLIENTE** es responsable de todas las transacciones y acciones llevadas a cabo a través de su cuenta.
- **Revisión Regular de Actividad:** El **CLIENTE** debe revisar regularmente las actividades de su cuenta para detectar cualquier uso no autorizado.

### **Notificación de Actividad Sospechosa.**

Los **CLIENTES** son responsables de notificar de inmediato a **FIKOPAY** sobre cualquier actividad sospechosa o no autorizada. Este proceso incluye:

- **Detección de Irregularidades:** Estar atentos a cualquier transacción o actividad que no reconozcan como legítima.
- **Reportes Inmediatos:** Informar a **FIKOPAY** tan pronto como detecten cualquier irregularidad para que se puedan tomar medidas correctivas oportunas.

### **Uso Indebido o No Autorizado de la Cuenta.**

Los **CLIENTES** son responsables de cualquier uso indebido o no autorizado de su cuenta, y deben:

- **Implementar Medidas de Seguridad:** Adoptar medidas de seguridad adicionales recomendadas por **FIKOPAY** para proteger sus credenciales.
- **Cooperar con Investigaciones:** Colaborar plenamente con **FIKOPAY** en cualquier investigación sobre actividades sospechosas o fraudulentas.

La responsabilidad del **CLIENTE** es crucial para garantizar la seguridad y la integridad de la plataforma **FIKOPAY**. Al cumplir con estas responsabilidades, los **CLIENTES** contribuyen a mantener un entorno seguro y confiable para todas las transacciones financieras. La colaboración activa y la atención a las medidas de seguridad establecidas por **FIKOPAY** aseguran una experiencia satisfactoria y segura en el uso de nuestros servicios.

La prestación de los servicios de **FIKOPAY** está sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones:

### 1. Registro y Verificación

- **Registro Preciso:** Los **CLIENTES** deben registrarse en la plataforma proporcionando información precisa y veraz.
- **Verificación de Identidad:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de verificar la identidad de los **CLIENTES** y puede rechazar o suspender el acceso a aquellos que no cumplan con los requisitos de registro.

### 2. Uso Adecuado

- **Cumplimiento Legal:** Los **CLIENTES** se comprometen a utilizar los servicios de **FIKOPAY** de manera adecuada y legal, respetando los derechos de terceros y las normativas vigentes.
- **Prohibición de Uso Indebido:** Se prohíbe expresamente cualquier uso indebido o ilegal de la plataforma.

### 3. Actualización de Información

- **Mantenimiento de Información Actualizada:** Los **CLIENTES** deben mantener actualizada su información de contacto y cualquier dato relevante proporcionado a **FIKOPAY**.
- **Notificación de Cambios:** Cualquier cambio en la información registrada debe ser notificado de inmediato a la plataforma.

### 4. Pago de Tarifas

- **Tarifas Aplicables:** Algunos servicios de **FIKOPAY** pueden estar sujetos al pago de tarifas.

- **Aceptación de Condiciones de Facturación:** Los **CLIENTES** aceptan pagar las tarifas aplicables según lo establecido por **FIKOPAY** y aceptan las condiciones de facturación correspondientes.

## 5. Seguridad de la Cuenta

- **Responsabilidad de Protección:** Los **CLIENTES** son responsables de proteger la seguridad de su cuenta, incluidas las credenciales de acceso.
- **Actividades de la Cuenta:** Cualquier actividad realizada desde la cuenta del **CLIENTE** se considerará como realizada por el mismo **CLIENTE**, a menos que se notifique lo contrario a **FIKOPAY**.

## 6. Suspensión o Terminación del Servicio

- **\*\*Derecho de FIKOPAY:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de suspender o terminar el acceso a sus servicios en caso de incumplimiento de estas condiciones por parte del **CLIENTE**, o si considera que el **CLIENTE** está comprometiendo la seguridad o integridad de la plataforma.

## 7. Modificaciones en las Condiciones

- **Derecho de Modificación:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de modificar estas condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.
- **Revisión Periódica:** Se recomienda a los **CLIENTES** revisar periódicamente los términos y condiciones para estar al tanto de cualquier cambio.
- **Aceptación de Modificaciones:** El uso continuado de los servicios de **FIKOPAY** después de la modificación de las condiciones constituirá la aceptación de las mismas.

Estas condiciones son fundamentales para garantizar un uso adecuado, seguro y eficiente de los servicios ofrecidos por **FIKOPAY**. Al aceptar y cumplir con estas condiciones, los **CLIENTES** contribuyen a mantener la integridad y confiabilidad de nuestra plataforma.

## 7. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LAS OPERACIONES DENTRO DE FIKOPAY.

Los siguientes términos y condiciones rigen la relación entre **FIKOPAY** y nuestros **CLIENTES** en el uso de nuestro servicio electrónico. Al acceder y utilizar **FIKOPAY**, usted acepta plenamente estos términos y condiciones de uso, los cuales se aplican exclusivamente a la relación entre nuestros **CLIENTES** y **FIKOPAY**:

### **1) Operaciones de Retiro y Traspasos.**

Los retiros de fondos de su cuenta con la finalidad de realizar traspasos a cuentas de terceros para el pago de servicios o productos son plenamente válidos sin la necesidad de suscribir cheques. Cada operación será validada mediante un folio generado por nuestro sistema, asegurando una trazabilidad y confirmación de todas las transacciones.

### **2) Pagos a Proveedores.**

Los pagos a proveedores realizados con cargo a su cuenta no requieren la suscripción de pagarés y son validados únicamente por medio del folio correspondiente. Esta simplificación del proceso de pago garantiza rapidez y eficiencia en las transacciones comerciales.

### **3) Depósitos y Aportaciones.**

Los depósitos y aportaciones a su cuenta se efectuarán y comprobarán sin necesidad de documentar dichos movimientos, siendo validados únicamente por el folio correspondiente. Este sistema de validación facilita la gestión de sus finanzas y asegura la correcta acreditación de fondos en su cuenta.

### **4) Traspasos a Cuentas Bancarias.**

Los traspasos a cuentas bancarias externas solo serán posibles si cuenta con saldo suficiente en su cuenta de **FIKOPAY**. Es responsabilidad del **CLIENTE** verificar la disponibilidad de fondos antes de iniciar cualquier traspaso.

### **5) Responsabilidad de Pagos.**

**FIKOPAY** queda relevado de responsabilidad en caso de pagos realizados de manera extemporánea por parte del **CLIENTE**. Es esencial que los **CLIENTES** gestionen sus pagos de manera oportuna para evitar inconvenientes.

### **6) Consulta de Saldos.**

La información proporcionada por **FIKOPAY** corresponderá a la registrada en nuestros registros contables hasta la fecha de consulta. Los **CLIENTES** pueden confiar en la exactitud de los saldos y transacciones mostradas en la plataforma.

### **7) Valor Probatorio de Instrucciones.**

Las instrucciones transmitidas por usted, así como los comprobantes emitidos por nuestro sistema, tendrán pleno valor probatorio y legal. Esto asegura que todas las acciones realizadas en la plataforma sean reconocidas oficialmente.

### **8) Condiciones de Operación del Servicio.**

**FIKOPAY** se reserva el derecho de establecer las bases, requisitos y condiciones de operación del servicio, incluyendo días, horarios y límites de operación. Estas

condiciones serán comunicadas a los **CLIENTES** y son fundamentales para el funcionamiento ordenado de nuestros servicios.

#### **9) Estados de Cuenta.**

En los estados de cuenta se detallarán todas las operaciones realizadas en su cuenta. Estos estados de cuenta serán accesibles para los **CLIENTES** a través de la plataforma, proporcionando una transparencia completa de todas las actividades financieras.

#### **10) Cobro de Comisiones y Tarifas.**

Usted autoriza a **FIKOPAY** para cobrar las comisiones y tarifas estipuladas, que serán restadas automáticamente del saldo disponible en su cuenta. Las tarifas serán claramente comunicadas y reflejadas en el estado de cuenta del **CLIENTE**.

#### **11) Verificación de Identidad y Documentación.**

En cumplimiento de la ley, **FIKOPAY** puede requerir la verificación de su identidad, fuente de financiamiento u otra información relevante. La falta de proporcionar esta información puede retrasar el acceso a sus fondos y el uso de nuestros servicios.

#### **Relación Transparente y Segura.**

Estos términos y condiciones garantizan una relación transparente y segura entre usted y **FIKOPAY**. Al aceptar estos términos, usted reconoce su compromiso con el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, lo que contribuye a una experiencia confiable y satisfactoria en el uso de nuestro servicio.

**FIKOPAY** se compromete a proporcionar un entorno seguro y eficiente para todas las operaciones financieras de nuestros **CLIENTES**, asegurando que cada interacción con nuestra plataforma esté respaldada por un marco legal y operativo robusto.

### **8. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La prestación de los servicios de **FIKOPAY** está sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones:

#### **1. Registro y Verificación.**

- **Registro Preciso:** Los **CLIENTES** deben registrarse en la plataforma proporcionando información precisa y veraz.
- **Verificación de Identidad:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de verificar la identidad de los **CLIENTES** y puede rechazar o suspender el acceso a aquellos que no cumplan con los requisitos de registro.

#### **2. Uso Adecuado.**



- **Cumplimiento Legal:** Los **CLIENTES** se comprometen a utilizar los servicios de **FIKOPAY** de manera adecuada y legal, respetando los derechos de terceros y las normativas vigentes.
- **Prohibición de Uso Indevido:** Se prohíbe expresamente cualquier uso indebido o ilegal de la plataforma.

### 3. Actualización de Información.

- **Mantenimiento de Información Actualizada:** Los **CLIENTES** deben mantener actualizada su información de contacto y cualquier dato relevante proporcionado a **FIKOPAY**.
- **Notificación de Cambios:** Cualquier cambio en la información registrada debe ser notificado de inmediato a la plataforma.

### 4. Pago de Tarifas.

- **Tarifas Aplicables:** Algunos servicios de **FIKOPAY** pueden estar sujetos al pago de tarifas.
- **Aceptación de Condiciones de Facturación:** Los **CLIENTES** aceptan pagar las tarifas aplicables según lo establecido por **FIKOPAY** y aceptan las condiciones de facturación correspondientes.

### 5. Seguridad de la Cuenta.

- **Responsabilidad de Protección:** Los **CLIENTES** son responsables de proteger la seguridad de su cuenta, incluidas las credenciales de acceso.
- **Actividades de la Cuenta:** Cualquier actividad realizada desde la cuenta del **CLIENTE** se considerará como realizada por el mismo **CLIENTE**, a menos que se notifique lo contrario a **FIKOPAY**.

### 6. Suspensión o Terminación del Servicio.

- **Derecho de FIKOPAY:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de suspender o terminar el acceso a sus servicios en caso de incumplimiento de estas condiciones por parte del **CLIENTE**, o si considera que el **CLIENTE** está comprometiendo la seguridad o integridad de la plataforma.

### 7. Modificaciones en las Condiciones.

- **Derecho de Modificación:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de modificar estas condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.
- **Revisión Periódica:** Se recomienda a los **CLIENTES** revisar periódicamente los términos y condiciones para estar al tanto de cualquier cambio.

- **Aceptación de Modificaciones:** El uso continuado de los servicios de **FIKOPAY** después de la modificación de las condiciones constituirá la aceptación de las mismas.

Estas condiciones son fundamentales para garantizar un uso adecuado, seguro y eficiente de los servicios ofrecidos por **FIKOPAY**. Al aceptar y cumplir con estas condiciones, los **CLIENTES** contribuyen a mantener la integridad y confiabilidad de nuestra plataforma.

## 9. DERECHOS DE FIKOPAY PARA RETENER FONDOS.

**FIKOPAY** se reserva el derecho de retener fondos en las siguientes circunstancias:

### 1. Cumplimiento Normativo.

- **Obligaciones Legales:** **FIKOPAY** puede retener fondos si es necesario para cumplir con obligaciones legales, reglamentarias o normativas aplicables, incluidas aquellas relacionadas con la prevención del lavado de dinero y la financiación del terrorismo.

### 2. Investigación de Transacciones.

- **Transacciones en Investigación:** **FIKOPAY** puede retener fondos mientras se lleva a cabo una investigación sobre la legalidad o autenticidad de una transacción.
- **Actividad Fraudulenta:** Se puede retener fondos si existen sospechas de actividad fraudulenta o irregular.

### 3. Riesgo Operativo

- **Riesgo Significativo:** En caso de identificar un riesgo operativo significativo relacionado con una transacción o cuenta del Cliente, **FIKOPAY** puede retener fondos como medida preventiva hasta que se resuelva la situación.

### 4. Incumplimiento de Términos.

- **Incumplimiento del Cliente:** **FIKOPAY** se reserva el derecho de retener fondos si el Cliente incumple los términos y condiciones del servicio, cláusulas del contrato o si se sospecha que está utilizando los servicios de manera fraudulenta o inadecuada.

### 5. Protección del Cliente.

- **Intereses y Seguridad Financiera:** En situaciones donde la retención de fondos sea necesaria para proteger los intereses o la seguridad financiera del Cliente o de **FIKOPAY**, se podrán retener fondos de manera temporal hasta que se resuelva la situación.

Cualquier retención de fondos por parte de **FIKOPAY** se realizará de acuerdo con los principios de transparencia, justicia y equidad. Se notificará al Cliente afectado junto con los motivos de la retención, siempre que sea posible y legalmente permitido. Esta medida busca asegurar una relación de confianza y transparencia entre **FIKOPAY** y sus Clientes.

## **10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**FIKOPAY** reconoce la importancia de proteger la confidencialidad de la información de sus **CLIENTES** y se compromete a mantenerla segura en todo momento. En este sentido, se establecen las siguientes disposiciones:

### **1. Información Confidencial.**

- **Alcance de la Confidencialidad:** Toda la información proporcionada por los **CLIENTES** a **FIKOPAY**, ya sea de forma verbal, escrita, electrónica o de cualquier otra forma, se considerará confidencial y será tratada como tal.

### **2. Uso Restringido.**

- **Propósito de Uso:** **FIKOPAY** utilizará la información confidencial únicamente con el propósito de brindar los servicios acordados y no la divulgará ni compartirá con terceros, excepto en los casos expresamente autorizados por el **CLIENTE** o cuando sea requerido por ley.

### **3. Medidas de Seguridad.**

- **Protección de la Información:** **FIKOPAY** implementará medidas de seguridad apropiadas para proteger la información confidencial contra el acceso no autorizado, la divulgación, la alteración o la destrucción, tanto en formato físico como electrónico.

### **4. Obligación de Confidencialidad.**

- **Responsabilidad del Personal:** Todo el personal y terceros contratados por **FIKOPAY** que tengan acceso a la información confidencial están sujetos a obligaciones de confidencialidad, las cuales perdurarán incluso después de la terminación de su relación con **FIKOPAY**.

### **5. Excepciones.**

- **Casos Especiales:** La obligación de confidencialidad no se aplicará a la información que sea de dominio público, que haya sido divulgada por el **CLIENTE** de manera voluntaria o que sea requerida por autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones legales.

**FIKOPAY** se compromete a cumplir con estas disposiciones y a adoptar todas las medidas razonables para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información de sus **CLIENTES**.

## 11. ACTIVIDADES RESTRINGIDAS.

Para mantener la integridad y seguridad de nuestro servicio, en **FIKOPAY** se prohíben estrictamente las siguientes actividades:

### 1. Actividades Ilegales.

- **Violación de la Ley:** Cualquier actividad que viole la ley, incluyendo, pero no limitado a lavado de dinero, financiamiento de actividades ilícitas, fraude y cualquier otro delito tipificado por las leyes aplicables.

### 2. Fraude y Malversación.

- **Uso Indebido de Fondos:** El uso indebido de fondos, la falsificación de información, el fraude bancario y cualquier actividad que implique engaño o malversación de recursos.

### 3. Actividades de Alto Riesgo.

- **Operaciones Financieras de Alto Riesgo:** Operaciones financieras de alto riesgo o que puedan estar asociadas con actividades sospechosas o fraudulentas.

### 4. Financiamiento de Terrorismo.

- **Apoyo al Terrorismo:** Cualquier actividad relacionada con el financiamiento de organizaciones terroristas o actividades terroristas.

### 5. Juego de Azar.

- **Participación en Juegos Ilegales:** Participación en actividades de juego ilegales o no autorizadas por la ley.

### 6. Venta de Bienes o Servicios Ilegales.

- **Comercio Ilícito:** La venta, promoción o facilitación de bienes o servicios ilegales o ilícitos.

### 7. Actividades Contrarias a las Políticas de FIKOPAY.

- **Violación de Políticas Internas:** Cualquier actividad que viole las políticas internas de **FIKOPAY** o que pueda poner en riesgo la integridad y reputación de nuestra plataforma.

El incumplimiento de estas restricciones puede resultar en la suspensión o cierre de la cuenta, así como en la acción legal correspondiente según lo estipulado en el contrato y las leyes aplicables. En **FIKOPAY**, nos comprometemos a mantener un ambiente seguro y legal para todos nuestros **CLIENTES**.

## 12. DETECCIÓN Y MANEJO DE TRANSACCIONES IRREGULARES O FRAUDULENTAS.

En **FIKOPAY**, nos tomamos muy en serio la seguridad y la integridad de nuestras operaciones financieras. Por ello, implementamos rigurosos procesos de detección y manejo de transacciones irregulares o fraudulentas:

#### **1. Monitoreo Constante.**

- **Vigilancia Permanente:** Utilizamos sistemas avanzados de monitoreo para detectar cualquier actividad irregular o potencialmente fraudulenta en todas las transacciones realizadas a través de nuestra plataforma.

#### **2. Análisis de Patrones.**

- **Identificación de Anomalías:** Empleamos tecnología de análisis de datos para identificar patrones sospechosos de actividad fraudulenta, como transacciones inusuales o fuera del perfil de comportamiento habitual del Cliente.

#### **3. Verificación de Identidad.**

- **Proceso de Validación:** En casos de sospecha de actividad fraudulenta, podemos solicitar información adicional o documentos de verificación de identidad para garantizar la legitimidad de la transacción y del Cliente involucrado.

#### **4. Suspensión Temporal.**

- **Medida Preventiva:** Ante situaciones de alta sospecha, nos reservamos el derecho de suspender temporalmente la cuenta o las transacciones asociadas hasta que se realice una investigación completa y se aclare la situación.

#### **5. Cooperación con Autoridades.**

- **Compromiso Legal:** En casos de fraude confirmado o actividades ilegales, cooperaremos plenamente con las autoridades competentes para investigar y tomar las medidas legales correspondientes.

#### **6. Protección del Cliente.**

- **Prioridad del Cliente:** Nuestro compromiso principal es proteger los fondos y la integridad de nuestros Clientes. Por tanto, nos comprometemos a tomar todas las medidas necesarias para prevenir, detectar y manejar de manera efectiva cualquier actividad irregular o fraudulenta en nuestra plataforma, garantizando así la seguridad y confianza de nuestros **CLIENTES**.

Por lo tanto, nos comprometemos a tomar todas las medidas necesarias para prevenir, detectar y manejar de manera efectiva cualquier actividad irregular o fraudulenta en nuestra plataforma, garantizando así la seguridad y confianza de nuestros **CLIENTES**.

### 13. AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD.

En **FIKOPAY**, la seguridad es nuestra máxima prioridad. Implementamos procedimientos de autenticación de identidad rigurosos para garantizar la protección de nuestros servicios. Al utilizar nuestra plataforma, usted acepta someterse a los métodos de autenticación establecidos por **FIKOPAY** para verificar su identidad y autorizar transacciones.

#### Protocolos de Autenticación.

Nuestros protocolos de autenticación incluyen una variedad de medidas de seguridad avanzadas:

- **Contraseñas Seguras:** Se requiere el uso de contraseñas robustas y seguras para acceder a su cuenta.
- **Códigos de Verificación:** Se pueden utilizar códigos de verificación adicionales para confirmar ciertas transacciones.
- **Autenticación Biométrica:** En casos específicos, se puede implementar la autenticación biométrica para una capa adicional de seguridad.
- **Otros Mecanismos Avanzados:** Además, empleamos otros mecanismos avanzados de seguridad para garantizar la autenticación adecuada de la identidad del usuario.

#### Responsabilidad del Cliente.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar y mantener la información de autenticación de manera precisa y segura. Esto incluye proteger sus contraseñas y otros datos de acceso contra el acceso no autorizado.

#### Importancia de la Autenticación.

La autenticación de identidad es crucial para prevenir el fraude, proteger la integridad de las transacciones y garantizar la seguridad de nuestros **CLIENTES**. En **FIKOPAY**, nos comprometemos a mantener la confidencialidad y seguridad de la información del Cliente en todo momento.

#### Medidas Adicionales.

Nos reservamos el derecho de tomar medidas adicionales de verificación de identidad en caso de sospecha de actividad fraudulenta o irregular. Estas medidas adicionales se implementarán para proteger tanto a nuestros Clientes como a la integridad de nuestros servicios.

En **FIKOPAY**, estamos comprometidos a proporcionar una experiencia segura y confiable para todos nuestros **CLIENTES**.

### 14. RESPONSABILIDAD SOBRE CREDENCIALES DE ACCESO.

En **FIKOPAY**, la seguridad de su cuenta es primordial. Por ello, es importante que comprenda y acepte plenamente la responsabilidad sobre sus credenciales de acceso. A continuación, detallamos los términos y condiciones relacionados:

### **Responsabilidad del Cliente.**

El Cliente reconoce y acepta que es completamente responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de sus credenciales de acceso a la plataforma **FIKOPAY**. Esto incluye, pero no se limita a:

- Nombres de usuario.
- Contraseñas.
- Códigos de autenticación.
- Cualquier otra información relacionada con el acceso a su cuenta.

### **Exención de Responsabilidad de FIKOPAY.**

**FIKOPAY** no será responsable de ninguna pérdida, daño o consecuencia derivada del acceso no autorizado a la cuenta del Cliente debido al uso indebido o la divulgación de sus credenciales de acceso.

### **Compromiso del CLIENTE.**

El Cliente acepta notificar de inmediato a **FIKOPAY** en caso de sospecha de acceso no autorizado o cualquier actividad irregular relacionada con su cuenta.

Además, el Cliente se compromete a:

- Utilizar medidas de seguridad adecuadas para proteger sus credenciales de acceso.
- No compartir, divulgar o permitir el acceso de terceros a su cuenta de **FIKOPAY**.

### **Responsabilidad por Acciones Realizadas.**

Cualquier acción realizada utilizando las credenciales de acceso del Cliente se considerará como realizada por el propio Cliente. Por lo tanto, el Cliente será responsable de todas las consecuencias de dichas acciones.

En **FIKOPAY**, velamos por la seguridad y protección de cada Cliente. Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce su compromiso con la seguridad de su cuenta y comprende la importancia de proteger sus credenciales de acceso.

## **15. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

En **FIKOPAY**, valoramos la transparencia y la claridad en nuestra relación con cada Cliente. Por ello, es importante que comprenda y acepte plenamente los términos y

condiciones que rigen el uso de nuestros servicios. A continuación, detallamos los términos relacionados con la aceptación de estos términos y condiciones:

### **Manifestación de Consentimiento.**

Al acceder o utilizar los servicios ofrecidos por **FIKOPAY**, el Cliente manifiesta su consentimiento y aceptación plena de los términos y condiciones establecidos en este contrato. Esto implica que:

- Ha leído detenidamente todos los términos y condiciones.
- Los ha entendido en su totalidad.
- Está de acuerdo con todas las disposiciones aquí contenidas.

### **Aceptación Sin Reservas.**

La utilización de los servicios de **FIKOPAY** implica la aceptación sin reservas de todas las cláusulas y condiciones establecidas en este documento. Si el Cliente no está de acuerdo con algún término o condición, deberá abstenerse de utilizar los servicios proporcionados por **FIKOPAY**.

### **Requisito Indispensable.**

El Cliente reconoce que la aceptación de estos términos y condiciones es un requisito indispensable para el acceso y uso de los servicios ofrecidos por **FIKOPAY**. El incumplimiento de estos términos puede resultar en la restricción o suspensión de su cuenta sin previo aviso.

En **FIKOPAY**, nos comprometemos a ofrecer un servicio transparente y seguro. Al aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce su compromiso con el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, lo que contribuye a una experiencia confiable y satisfactoria en el uso de nuestros servicios.

## **16. PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONTINGENCIA.**

En **FIKOPAY**, la confiabilidad y la seguridad de nuestros servicios son fundamentales. Para garantizar una respuesta efectiva en caso de contingencias, hemos establecido el siguiente procedimiento:

### **1. Notificación Inmediata.**

En el improbable caso de una contingencia que afecte nuestros servicios, **FIKOPAY** notificará de inmediato a todos los **CLIENTES** a través de los medios de comunicación apropiados, como correos electrónicos registrados, mensajes dentro de la plataforma, o cualquier otro medio relevante.

### **2. Información Detallada.**



En la notificación, proporcionaremos a los **CLIENTES** información detallada sobre la naturaleza y el impacto de la contingencia. Además, se incluirán medidas o recomendaciones específicas que los **CLIENTES** deben tomar para mitigar sus efectos.

### **3. Implementación de un Plan de Acción.**

**FIKOPAY** implementará un plan de acción detallado para resolver la contingencia en el menor tiempo posible. Este plan contendrá pasos específicos, responsabilidades asignadas y un cronograma de ejecución claro para minimizar cualquier interrupción en la prestación de servicios.

### **4. Comunicación Constante.**

Durante todo el proceso de resolución de la contingencia, mantendremos una comunicación constante con nuestros **CLIENTES**. Proporcionaremos actualizaciones periódicas sobre el progreso y cualquier cambio en la situación para mantenerlos informados en todo momento.

### **5. Restablecimiento del Servicio.**

Una vez resuelta la contingencia y restablecida la normalidad en la prestación de servicios, **FIKOPAY** informará a sus **CLIENTES** sobre la finalización del incidente. Además, se comunicarán cualquier medida adicional que deba tomarse para garantizar la continuidad del servicio de manera óptima.

En **FIKOPAY**, nos comprometemos a priorizar la seguridad, la integridad y la continuidad de nuestros servicios en todo momento. Estamos dedicados a gestionar eficazmente cualquier contingencia que pueda surgir, garantizando así una experiencia confiable y satisfactoria para todos nuestros **CLIENTES**.

## **17. CIERRE Y BLOQUEOS DE CUENTAS.**

En **FIKOPAY**, nos comprometemos a garantizar la integridad y seguridad de nuestra plataforma, por lo que hemos establecido procedimientos claros para el cierre y bloqueo de cuentas en ciertas circunstancias:

### **1. Incumplimiento de Términos y Condiciones.**

Reservamos el derecho de cerrar o bloquear cuentas en caso de incumplimiento grave o reiterado de los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicio entre **FIKOPAY** y los **CLIENTES**.

### **2. Actividades Irregulares o Fraudulentas.**

Tomaremos medidas inmediatas ante la detección de actividades irregulares o fraudulentas por parte de un **CLIENTE**, incluyendo el cierre o bloqueo de la cuenta responsable, para proteger la integridad de nuestra plataforma y de los demás **CLIENTES**.

### **3. Requerimientos Legales o Regulatorios.**

Actuaremos conforme a las solicitudes legales o regulatorias pertinentes que requieran el cierre o bloqueo de una cuenta del **CLIENTE**, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia financiera y de tecnología.

### **4. Protección del Sistema.**

En situaciones donde la seguridad y confiabilidad del sistema **FIKOPAY** se vean comprometidas, procederemos al cierre o bloqueo de cuentas como medida de protección y salvaguarda de la integridad del servicio para todos los **CLIENTES**.

### **5. Falta de Documentación.**

Si después del plazo de 45 días hábiles contados a partir de que **FIKOPAY** le solicite al **CLIENTE** información y/o documentación requerida, y esta no es entregada, se podrá proceder al cierre o bloqueo de la cuenta.

En todos los casos, nos comprometemos a actuar con total transparencia, comunicando oportunamente a los **CLIENTES** afectados las razones y procedimientos relacionados con el cierre o bloqueo de sus cuentas. Asimismo, brindaremos el apoyo necesario para resolver cualquier inconveniente derivado de esta acción, dentro del marco legal y regulatorio correspondiente.

## **18. DOMICILIO LEGAL.**

El **DOMICILIO LEGAL** de **FIKOPAY** está situado en Domicilio fiscal: C. Justo Sierra #2593, Primer piso, Col. Ladron de Guevara, C.P. 44600, Guadalajara, Jalisco.

Este domicilio se establece como el lugar oficial designado para recibir notificaciones legales, comunicaciones oficiales y cualquier otro requerimiento legal o administrativo relacionado con la operación y prestación de nuestros servicios.

## **19. SOLUCIONES Y DERECHO DE FIKOPAY A RECUPERAR CESIONES.**

En caso de incumplimientos o violaciones por parte de los **CLIENTES** a los términos y condiciones establecidos en este contrato, **FIKOPAY** se reserva el derecho de ejercer acciones legales para proteger sus intereses y derechos. Esto implica el derecho de **FIKOPAY** a buscar soluciones adecuadas para resolver disputas o conflictos surgidos de la relación contractual, así como el derecho a recuperar cualquier cesión realizada en el marco de este acuerdo, de acuerdo con la legislación vigente y los procedimientos establecidos para tal fin.

El objetivo principal de estas medidas es garantizar el cumplimiento de los términos acordados y mantener la integridad de la relación entre **FIKOPAY** y sus **CLIENTES**. En caso de que se produzca alguna disputa o violación de los términos del contrato,

**FIKOPAY** se reserva el derecho de tomar las acciones legales necesarias para proteger sus intereses y asegurar el cumplimiento del acuerdo.

## **20. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE FIKOPAY.**

**FIKOPAY** se desliga de cualquier responsabilidad por las acciones, movimientos, o cualquier actividad realizada por nuestros **CLIENTES**, sus subcuentas, o cualquier otra entidad relacionada con ellos, que pueda implicar responsabilidad por el manejo de sus operaciones. En este sentido, **FIKOPAY** no asume responsabilidad por ninguna consecuencia derivada de dichas acciones, siendo el **CLIENTE** el único responsable de sus decisiones y operaciones dentro del marco establecido por este contrato y las leyes aplicables.

## **21. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.**

Nuestros **CLIENTES** aceptan que todas las comunicaciones, notificaciones, avisos y cualquier otra información relacionada con el servicio de **FIKOPAY** puedan ser enviadas de manera electrónica, ya sea a través del correo electrónico proporcionado por el **CLIENTE**, mensajes de texto o mediante WhatsApp. Estas comunicaciones electrónicas se considerarán como recibidas por el **CLIENTE** en el momento en que sean enviadas desde nuestra plataforma o a través de los canales acordados. Es responsabilidad del **CLIENTE** mantener actualizada su información de contacto para garantizar la recepción oportuna de dichas comunicaciones.

Este método de comunicación permite a **FIKOPAY** mantener una interacción eficiente y ágil con sus **CLIENTES**, facilitando la entrega rápida de información importante y notificaciones relevantes sobre el servicio.

## **22. MODIFICACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

Nuestro **CLIENTE** tendrá la capacidad de modificar y/o actualizar su información de contacto (correo electrónico y/o número de solicitud) en cualquier momento, siguiendo el procedimiento detallado a continuación:

- 1. Solicitud del Formato:** El **CLIENTE** deberá solicitar el formato de modificación de medios de comunicación enviando un correo electrónico a: soporte@fikopay.mx
- 2. Completar y Remitir el Formato:** Una vez que el formato sea recibido, el **CLIENTE** deberá completarlo correctamente y remitirlo al mismo correo electrónico.
- 3. Notificación de Actualización:** Se le notificará al **CLIENTE** sobre la modificación y/o actualización de los medios de comunicación solicitados en un plazo de 24 a 48 horas.

El **CLIENTE** podrá realizar esta solicitud cuantas veces sea necesario para mantener actualizados y en orden los medios de comunicación, asegurando así una mejor calidad en el servicio y el uso de la plataforma.

### **23. VALIDEZ DE LA EVIDENCIA ELECTRÓNICA Y VERIFICACIÓN POR TERCEROS.**

Nuestros **CLIENTES** reconocen y aceptan que cualquier evidencia electrónica generada, almacenada o transmitida a través del servicio de **FIKOPAY** tendrá plena validez y eficacia legal. Esta evidencia incluye, entre otros, registros de transacciones, comprobantes de pago, mensajes de confirmación y cualquier otro documento electrónico relacionado con las operaciones realizadas.

Asimismo, nuestros **CLIENTES** comprenden que **FIKOPAY** podrá proporcionar esta evidencia electrónica a terceros, como autoridades regulatorias, entidades financieras u otros organismos competentes, en caso de ser requerida para verificar la autenticidad o validez de las transacciones realizadas a través de nuestra plataforma.

### **24. VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Los términos y condiciones aquí establecidos entrarán en vigor en el momento en que nuestros **CLIENTES** accedan o utilicen los servicios proporcionados por **FIKOPAY** y permanecerán vigentes durante el tiempo que dichos servicios sean utilizados.

Nuestros **CLIENTES** comprenden y aceptan que **FIKOPAY** se reserva el derecho de modificar, actualizar o enmendar estos términos y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Dichas modificaciones entrarán en vigor en el momento de su publicación en nuestra plataforma o cuando se notifique de manera oportuna a nuestros **CLIENTES**, según lo que sea aplicable.

El uso continuo de los servicios de **FIKOPAY** por parte de nuestros **CLIENTES** después de cualquier modificación a estos términos y condiciones constituirá la aceptación de dichas modificaciones. Se recomienda a nuestros **CLIENTES** revisar periódicamente estos términos y condiciones para estar al tanto de cualquier cambio que pudiera afectar su relación con **FIKOPAY**.

### **25. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA LEGAL.**

Cualquier controversia, disputa o reclamación relacionada con los servicios prestados por **FIKOPAY**, incluyendo la interpretación, aplicación, cumplimiento o incumplimiento de los términos y condiciones aquí establecidos, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales judiciales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México. Nuestros **CLIENTES** aceptan expresamente la competencia de dichos tribunales y renuncian a cualquier objeción relacionada con la conveniencia o el foro no apropiado para resolver tales controversias.

Los términos y condiciones aquí establecidos representan el marco normativo y contractual que regula la relación entre **FIKOPAY** y nuestros **CLIENTES**. Mediante la aceptación de estos términos, ambas partes se comprometen a cumplir con las disposiciones y responsabilidades delineadas en este documento. Es fundamental comprender que estos términos están diseñados para proteger los intereses de ambas partes y garantizar la transparencia, seguridad y eficiencia en la prestación de nuestros servicios. Por lo tanto, al aceptar estos términos, nuestros **CLIENTES** reconocen su compromiso con el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, lo que contribuye a una colaboración armoniosa y mutuamente beneficiosa.