

El presente documento contiene los términos y condiciones que aplicarán al Dispositivo Tecnológico de Monedero Electrónico denominado "Monedero Electrónico +Despensa", mismo que podrá ser emitido en dos modalidades (físico y digital) por Sí Vale México, S.A. de C.V. (en adelante Sí Vale).

## I. DISPOSICIONES COMUNES

1. Para la activación del Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa", el Tarjetahabiente deberá llamar a los teléfonos que se encuentran en el Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa" o en el card carrier del mismo o en el correo electrónico de bienvenida, según sea el caso, en el entendido que hasta en tanto no sea activada telefónicamente la Tarjeta de "Monedero Electrónico +Despensa", no tendrá valor alguno.
2. La Empresa, podrá realizar recargas al Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa" mediante abonos sucesivos de dinero (en adelante "Recargas") a través de los medios que Sí Vale ponga a disposición.
3. El Tarjetahabiente podrá utilizar el Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa" para:
  - a) Adquirir bienes en comercios a nivel nacional, siempre y cuando dichos comercios estén autorizados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), mismos que serán publicados en el portal web de Sí Vale ([www.sivale.mx](http://www.sivale.mx)) en lo sucesivo El Portal, en términos de la regulación fiscal aplicable.
  - b) En ningún momento los recursos asignados a esta Tarjeta podrán ser entregados en efectivo.
4. SÍ VALE emitirá las Tarjetas con las características y medidas de seguridad para las tarjetas y/o monederos electrónicos que éste determine pudiendo ser el: a) tamaño y tipo de plástico, b) marca de aceptación, c) firma del Tarjetahabiente, d) fecha de expedición y expiración, e) con modalidad física y/o digital, f) número de Tarjeta dinámico g) código de seguridad, y h) las demás que SÍ VALE determine para evitar su copia y/o alteración conforme a los estándares del mercado y/o requerimientos de seguridad de las marcas de aceptación.

El Tarjetahabiente podrá asociar su número de línea de telefonía móvil o correo electrónico a los comercios que lo soliciten como medida de autenticación para las compras por medios electrónicos, por lo que SÍ VALE no

## TÉRMINOS Y CONDICIONES MONEDERO ELECTRÓNICO +DESPENSA

tendrá mayor obligación que enviar el código de activación al número de línea telefonía móvil o al correo electrónico registrado por el Tarjetahabiente.

5. El Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa" estará restringida a las negociaciones donde existan elementos que permitan presumir que se realicen actos que afecten el interés social o transgredan el orden público, como lo serían los llamados "Giros Negros".  
Asimismo, Sí Vale no se hará responsable, sobre la aceptación de estos medios de pago, por la calidad, características, seguridad, legalidad, o por ningún otro aspecto de los bienes o servicios que se puedan adquirir con este medio de pago.
6. El saldo disponible del Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa" no generará rendimiento alguno.
7. Sí Vale pondrá a disposición del Tarjetahabiente un listado de movimientos del Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa", el cual podrá ser consultado a través de:
  - a) El Portal. El Tarjetahabiente, debe ingresar por primera vez al servicio de consulta, ingresando su número de Dispositivo Tecnológico como Tarjetahabiente y deberá generar su contraseña a ocho posiciones. La contraseña podrá ser modificada por este último a través de los medios que Sí Vale disponga para tales efectos. La contraseña es personal e intransferible por lo que el uso de ésta es responsabilidad del Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente podrá visualizar los 5 últimos movimientos y un histórico de 3 meses.
  - b) Centro de Atención Telefónica (*Call Center*) detallado al reverso de la tarjeta entregada.
  - c) Aplicativo móvil, el cual se encuentra disponible en la plataforma Android, iOS.
8. Sí Vale pondrá a disposición del Tarjetahabiente del Dispositivo Tecnológico de "Monedero Electrónico +Despensa" las siguientes consultas:
  - a) Consultas de saldo en línea vía telefónica a través de Respuesta de Voz Interactiva (IVR).
  - b) Consultas de saldo vía mensaje de celular (SMS *Short Message System*).
  - c) Consultas de saldo a través de El Portal.
  - d) Consultas de saldo a través de aplicativo móvil, el cual se encuentra disponible en la plataforma Android, iOS (únicamente para Smartphone).
  - e) Reporte por robo y extravío.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES MONEDERO ELECTRÓNICO +DESPENSA**

- f) Alertas transaccionales vía correo electrónico, previo registro en el Portal.
9. El Tarjetahabiente se obliga a pagar a Sí Vale las cantidades que se deriven de las comisiones que se refieren a los servicios prestados con el uso del Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa”, a saber:
- a) Aclaraciones Improcedentes.
  - b) Rechazo de Transacciones por fondos insuficientes.
  - c) Consulta de saldo vía IVR
  - d) Cuota de mantenimiento mensual por inactividad de la Tarjeta (180 días naturales sin registrar movimiento alguno.
  - e) Emisión del Dispositivo Tecnológico Inicial y/o Emisión del Dispositivo Tecnológico Subsecuentes y/o Dispositivos Tecnológicos Adicionales y/o Reposición del Dispositivo Tecnológico por Robo o Extravío y por bloqueo de NIP, en caso del Dispositivo Tecnológico físico.

Los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones, así como sus respectivas modificaciones, serán publicadas a través del Portal, por lo que le Tarjetahabiente podrá consultarlas en dicho medio.

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

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

10. Los Dispositivos Tecnológicos tendrán una vida útil de 5 (cinco) años, contados a partir de la emisión. La renovación del Dispositivo Tecnológico se hará de forma automática, acreditando el saldo del mismo, a través del procedimiento de reasignación de saldos.
11. Sí Vale dará a conocer al Tarjetahabiente mediante el Portal los Términos y Condiciones.
12. Para cualquier aclaración relacionada con el Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa” el Tarjetahabiente deberá conservar siempre el comprobante de sus operaciones, así como ponerse en contacto con el Call Center que Sí Vale ponga a su disposición y proporcionar la información y documentación que Sí Vale solicite, a fin de que éste

último esté en posibilidad de concluir el proceso de aclaración que corresponda.

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

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

13. En caso de pérdida, robo, daño o solicitud de aclaración respecto del Dispositivo Tecnológico “Monedero Electrónico +Despensa” o de los medios de acceso al sistema para poder visualizar el Dispositivo Tecnológico (como el dispositivo móvil), el Tarjetahabiente y en su caso, la Empresa, deberá reportarlo de manera inmediata al Centro de Atención Telefónica que Sí Vale pone a disposición para tal efecto, para que a partir de ese momento el mismo no pueda ser utilizado y el saldo disponible quede protegido. El Tarjetahabiente, y en su caso la Empresa, liberan a Sí Vale por cualquier mal uso que terceros lleguen a hacer, antes de que el Tarjetahabiente haya reportado la pérdida del Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa”.

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

- a) El Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa” reportado quedará cancelado.
- b) El Tarjetahabiente deberá solicitar a La Empresa la reposición del Dispositivo Tecnológico. La Empresa solicitará el Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa” y el saldo remanente quedará disponible en el nuevo Dispositivo Tecnológico.
- c) La Empresa dará la instrucción a Sí Vale para que este último: i) haga llegar a la Empresa el nuevo Dispositivo Tecnológico y esta última será responsable de entregarla al Tarjetahabiente o ii) envíe el correo electrónico para descargar el Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa” (digital) en la App Sí Vale.

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

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

14. El Tarjetahabiente podrá disfrutar de los beneficios, descuentos y promociones derivadas de los contratos celebrados por Sí Vale con los prestadores de bienes y servicios en los términos convenidos entre ellos.
15. Los Términos y Condiciones se presumirán aceptados por el Tarjetahabiente al momento de recibir el Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa” por parte de La Empresa o, en su caso, recibir el correo electrónico de bienvenida. Los Tarjetahabientes y Empresa podrán consultar el Aviso de Privacidad en El Portal.

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

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

## **II. DISPOSICIONES APLICABLES A DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS FÍSICOS**

17. El Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa”, consiste en un medio de pago al portador o personalizada, por lo que la persona cuya firma aparezca al reverso del mismo será considerada para Sí Vale como el adquirente (en adelante el “Tarjetahabiente”), quien tendrá derecho a utilizarla de conformidad con lo dispuesto en el presente documento.
18. El Cliente que contrata el Servicio (en adelante la Empresa) Empresa entregará la Tarjeta de “Monedero Electrónico +Despensa” al Tarjetahabiente en el lugar de entrega que la misma determine.
19. El Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa” cuenta con medidas de seguridad, a saber:

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES MONEDERO ELECTRÓNICO +DESPENSA**

i) tamaño y tipo de plástico, ii) logotipo de Sí Vale y marca de aceptación, iii) firma del Tarjetahabiente, iv) fecha de expedición y expiración, v) lote o folio en su caso, vi) Número de Tarjeta a 16 posiciones, vii) tecnología chip viii) las demás que Sí Vale determine para evitar su copia o alteración. Sí Vale podrá cancelar el Dispositivo Tecnológico “Monedero Electrónico +Despensa” por los siguientes supuestos: i. En cumplimiento a las Políticas Internas relacionadas con la aplicación de medidas de seguridad, y ii. Por transcurrir 180 (ciento ochenta) días naturales de inactividad aun cuando tenga saldo La Tarjeta (es decir sin movimiento alguno).

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

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

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

## **III. DISPOSICIONES APLICABLES A DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS DIGITALES**

22. El Dispositivo Tecnológico de “Monedero Electrónico +Despensa”, consiste en un medio de disposición de recursos e instrumento de pago personalizado, por lo que la persona que reciba el correo con la información necesaria para descargar la Tarjeta Digital será considerada para Sí Vale como el adquirente (en adelante el “Tarjetahabiente”), quien tendrá derecho a utilizarla de conformidad con lo dispuesto en el presente documento.
23. Sí Vale remitirá al Tarjetahabiente el correo electrónico con la información necesaria para descargar y activar la Tarjeta Digital en la App de Sí Vale.

24. La Tarjeta Digital cuenta con medidas de seguridad, a saber: i) logotipo de Sí Vale y marca de aceptación, ii) fecha de expedición y expiración, iii) lote o folio en su caso, iv) número de Tarjeta a 16 posiciones, v) tecnología CVV dinámico y vi) las demás que Sí Vale determine para evitar su copia o alteración.
25. La Tarjeta Digital contará con un CVV dinámico, el cual podrá ser solicitado por el Tarjetahabiente a través de la App de Sí Vale, de acuerdo con lo siguiente:
- 25.1 El Tarjetahabiente solicitará el CVV dinámico por medio de la App de Sí Vale en la sección "Usar Tarjeta".
- 25.2 Ingresar el Pin de Confirmación que Sí Vale haga llegar al Tarjetahabiente por medio del correo electrónico proporcionado.
- 25.3 Una vez que se coloque de forma correcta el Pin de confirmación en la ventana "Pin de Confirmación", se mostrará en la App Sí Vale el CVV dinámico para que sea usado.
- 25.4. El CVV dinámico tendrá una vigencia de 5 (cinco) minutos a partir de su envío. En caso de no digitarlo en ese plazo se deberá realizar una nueva solicitud.
26. En caso del mal funcionamiento de la Tarjeta Digital imputable al Tarjetahabiente, o por detectarse algún comportamiento inusual en su uso, derivado de las validaciones implementadas a través de medidas de seguridad que no están siendo autorizadas por el Tarjetahabiente, Sí Vale no tendrá más responsabilidad que generar la reposición de la misma por medio del reporte por robo o extravío realizado por el Tarjetahabiente.