

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## “LAS PARTES”:

“EL CLIENTE” cuyos datos están en la Referencia (1) del Anexo de Datos Generales del presente documento, representado por las personas señaladas en la Referencia (10) de dicho Anexo y BBVA MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO, en adelante “EL BANCO”, representado por las personas señaladas en la Referencia (10) del Anexo antes señalado.

## DECLARACIONES:

- I. Declara “EL BANCO”, por conducto de su(s) representante(s) legal(es), lo siguiente:
- a) Es una Institución de Crédito constituida, autorizada y organizada conforme a las Leyes Mexicanas.
  - b) Que cuenta con un servicio que opera a través de conexiones directas entre plataformas tecnológicas. Este servicio, en cualquiera de sus modalidades, permitirá al “CLIENTE” girar instrucciones al “BANCO” para realizar las operaciones bancarias o financieras que se señalan en el presente Contrato y los Anexos correspondientes.
  - c) Que su página de Internet es: [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx).
- II. Declara “EL CLIENTE”, por conducto de su(s) representante(s), lo siguiente, **(aplica solo un inciso a) conforme al tipo de persona):**

## (Exclusivo para Personas Morales)

- a) Es una Persona Moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas.

## (Exclusivo para Entidad de Gobierno)

## EN EL ÁMBITO FEDERAL

## (Aplica únicamente un inciso a) según corresponda:)

- a) Es una dependencia que forma parte de la Administración Pública Centralizada en términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- a) Es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio en términos de: (i) la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y (ii) la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- a) Es un Organismo de la Administración Pública Paraestatal, siendo una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria, en términos de: (i) la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y (ii) la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

## EN EL ÁMBITO ESTATAL

## (Aplica únicamente un inciso a) según corresponda:)

- a) Forma parte de la Administración Pública Estatal en términos de su Ley Orgánica u ordenamiento similar.
- a) Es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio y que forma parte de la Administración Pública Paraestatal en términos de la Ley Orgánica Estatal u ordenamiento similar.
- a) Es una Empresa de Participación Estatal, que forma parte de la Administración Pública Paraestatal, en términos de la Constitución Estatal y la Ley Orgánica Estatal u ordenamiento similar.

## EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

## (Aplica únicamente un inciso a) según corresponda:)

- a) El Municipio es entidad pública con personalidad jurídica propia y libre Administración de su Hacienda Pública y que regula su estructura y funcionamiento en términos de la: (i) Constitución Federal; (ii) Constitución(es) Local(es); y (iii) Ley Orgánica Municipal u ordenamiento similar.
- a) Es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio y que forma parte de la Administración Pública Paramunicipal en términos de la Ley Orgánica Municipal u ordenamiento similar.

## (Continúan declaraciones aplicables para “EL CLIENTE”)

- b) Tiene facultades suficientes para celebrar el presente contrato las cuales no han sido modificadas ni revocadas.
- c) Tiene celebrados y/o se encuentra autorizado y/o comisionado por los titulares (según corresponda) en alguno de los siguientes contratos: i) Depósito Bancario de Dinero a la Vista con o sin chequera, a la vista y/o retirable con previo aviso en días preestablecidos o a plazo fijo o en administración y/o de ahorro; en Moneda Nacional y/o Dólares de los Estados Unidos de América, ii) Crédito y operaciones de crédito en general, iii) Inversiones y/o valores, iv) Servicios Bancarios (en lo sucesivo “LAS CUENTAS”) identificadas en el “Anexo A” y/o “Anexo B” y en ellas, se encuentra debidamente facultado para realizar las operaciones a que se refiere el presente contrato.
- d) Que tiene celebrado con “EL BANCO” un contrato de prestación de servicios de banca por internet, en los sucesivos “Contrato Banca por Internet”.
- e) Está interesado en contratar el servicio ofrecido por “EL BANCO” en términos de este contrato.

“LAS PARTES” están de acuerdo en celebrar el presente contrato de acuerdo a las siguientes:

## CLÁUSULAS:

**CAPÍTULO I: DEL SERVICIO****DEFINICIONES.**

PRIMERA. - Para efectos del presente Contrato y sus Anexos, se conceptualizan ciertos términos técnicos mismos que tendrán el significado atribuido en el Anexo Glosario de Términos Técnicos del presente documento. Lo anterior con independencia de aquellos otros términos que se definen en otros apartados del presente instrumento. Con la firma de este Contrato, "EL CLIENTE" acepta que fue de su conocimiento el contenido de dicho Anexo y manifiesta su conformidad con el mismo.

**DEL SERVICIO.**

SEGUNDA. - "EL BANCO" está de acuerdo en prestar y "EL CLIENTE" en utilizar el servicio para establecer una conexión directa entre los equipos de cómputo (ya sean servidores, aplicaciones, computadoras, entre otros) para la consulta e instrucciones de operaciones bancarias y financieras ("EL SERVICIO"), lo anterior sin perjuicio de lo establecido en los contratos que regulan "LAS CUENTAS", mismos que en lo particular establecen las operaciones y servicios que pueden ser realizados a través de las siguientes modalidades de conexión (en adelante los "CANALES"):

- **APIs Empresariales:** conexión directa a través de exposición de interfaces de programación de aplicaciones (en adelante "Canal API").
- **API Channel:** conexión directa a través de aplicaciones (usuarios maquina) vía interfaces de programación de aplicaciones ("API Channel").
- **SWIFT:** conexión directa a través de la red de comunicaciones de SWIFT ("Sociedad para las Comunicaciones Interbancarias y Financieras Mundiales") (en adelante "Canal SWIFT").
- **Host to Host:** conexión directa entre "EL CLIENTE" y "EL BANCO" en la cual, EL BANCO autentica al cliente mediante intercambio de certificados digitales, llaves y/o contraseñas, lo anterior dependiendo de la modalidad de conexión (en adelante "Canal H2H").
- **Autómata:** conexión directa a través del software proporcionado por "EL BANCO" con el cual, se establece una conexión entre equipos de cómputo previamente autorizados por "EL BANCO" (en adelante "Canal Autómata").

La firma de este contrato implica la aceptación de los términos y condiciones generales de "EL SERVICIO" y de los "CANALES", sin embargo, "EL CLIENTE" contratará las modalidades de conexión que requiera según se indique en los Anexos que forman parte del presente contrato. "EL CLIENTE" deberá realizar los desarrollos necesarios para conectarse con el/los "CANALES" que desee utilizar.".

**ACCESO, IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN A LOS CANALES**

TERCERA. - Para acceder a los "CANALES", "EL CLIENTE" deberá utilizar los siguientes "MEDIOS DE ACCESO":

- Para el "**Canal API**": "Al momento de la contratación, "EL CLIENTE" enviará al "BANCO" su Certificado Digital API, "EL BANCO" firmará el Certificado y generará una Llave Digital y entregará ambos elementos a "EL CLIENTE" vía el correo electrónico señalado en la Referencia (8), específicamente el indicado para el "Apoderado 1" del Anexo de Datos Generales del Cliente, cada que "EL CLIENTE" reciba lo anterior (ya sea por primera vez o por mantenimiento) acusará de recibido mediante notificación dirigida al "BANCO" firmada por representante legal. Mediante el Anexo G del presente Contrato, "EL CLIENTE" podrá solicitar la modificación de ciertos datos asociados al Canal API. Será responsabilidad única de "EL CLIENTE" notificar al "BANCO" de cualquier cambio respecto del "Apoderado 1" de manera oportuna e inmediata.
- Para el Canal "**API Channel**": "EL CLIENTE" únicamente podrá utilizar o acceder a una API y/o el Contenido/Servicios de la API mediante el uso de credenciales de acceso otorgadas a determinada aplicación (las "**Credenciales de Aplicación**"), mismas que son las siguientes: i) Certificado Digital de "EL CLIENTE" (llave pública); a efecto de llevar a cabo la firma de mensajes a través de las credenciales que intercambie con "EL BANCO"; ii) Certificado Key de "EL CLIENTE" (llave privada); para firmar el request body del mensaje que va a ejecutar vía API y/o el Contenido/Servicios de la API; iii) Client ID: Identificador de usuario generado al momento de crear la aplicación (usuario maquina); iv) Secret ID: Contraseña generada al crear la aplicación (usuario máquina) y v) Access Token: Valor único que "EL BANCO" proporcionará a través del intercambio del Client ID y Secret ID.

"EL CLIENTE" deberá tener un Certificado Digital con las características de cifrado especificadas por "EL BANCO" o solicitar a "EL BANCO" la emisión de un Certificado. En este último caso, el Certificado generado por "EL BANCO", en favor del "CLIENTE", se basará en la emisión de un certificado PKCS#8 y/o cualquier estándar análogo conforme al criterio de "EL BANCO" y, únicamente podrá ser utilizada por "EL CLIENTE" para los usos indicados en el marco del presente Contrato. Todas las comunicaciones a través de una API deberán ir firmadas a través de las "**Credenciales de Aplicación**", así como detalles técnicos de cada uno de los campos e información que "EL BANCO" determine .

- Para el "**Canal SWIFT**" "EL CLIENTE" podrá operar a través de 2 modalidades de conexión, mismas que se describen a continuación: i) EL BANCO con EL CLIENTE y/o la UNIDAD CENTRAL DEL CLIENTE y/o ii) EL BANCO con EL BANCO INTERMEDIARIO de EL CLIENTE. De acuerdo con la modalidad que resulte aplicable, "EL CLIENTE" autoriza expresamente al "BANCO" a intercambiar y divulgar información con "EL BANCO INTERMEDIARIO" y/o la "UNIDAD CENTRAL" del "CLIENTE", sin limitar: i) nombre, ii) domicilio y iii) LAS CUENTAS, así como toda aquella información necesaria, para la ejecución de "EL SERVICIO" con base en los Mensajes Swift recibidos por "EL BANCO" provenientes del "BANCO INTERMEDIARIO" o de la "UNIDAD CENTRAL" del "CLIENTE", liberando al "BANCO" expresamente de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del seguimiento de instrucciones recibidas en los Mensajes Swift.

"EL CLIENTE" proporciona una comisión mercantil y autorización en términos del artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito a su "UNIDAD CENTRAL" y/o "BANCO INTERMEDIARIO" (según corresponda) a efecto que estos, puedan enviar y recibir instrucciones e información a "EL BANCO" a través del presente canal.

"EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO" para tratar como exacta, autentica y adecuadamente autorizada, confiar e implementar cualquier Instrucción contenida en un Mensaje Swift. Por tal motivo, en caso de que "EL BANCO" lleve a cabo una operación con base a la Instrucción recibida en el Mensaje Swift emitido por "EL CLIENTE" y que por cualquier motivo no imputable a "EL BANCO", se genere una devolución del importe de dicha operación a "LAS CUENTAS" de "EL CLIENTE", éste último autoriza a "EL BANCO" a cargar nuevamente dicho importe a efecto de asegurar el

cumplimiento de la Instrucción; en el Estado de Cuenta que se le emita a "EL CLIENTE" se plasmará el cargo inicial, la devolución de recursos en caso de error o fallo y el cargo posterior a dicho error o fallo.

Según corresponda, para el servicio MT101 en el Anexo de Datos Generales, se detalla el nombre y la clave bancaria de identificación (en lo sucesivo "BIC") y/o el nombre y la clave empresarial (en lo sucesivo "BEI"), ambos emitidos por SWIFT, información que, según corresponda, deberá ser proporcionada por "EL CLIENTE" y deberá ser actualizada por este último cada vez que exista un cambio o que "EL CLIENTE" lo considere necesario. Para el resto de Mensajes Swift, ambas "PARTES" convienen en que El "BIC" o "BEI" del "BANCO INTERMEDIARIO" o de la "UNIDAD CENTRAL" del "CLIENTE", de acuerdo con lo establecido en el Anexo A y/o B del presente contrato, servirán de identificación y serán utilizados en lugar del nombre y firma del "CLIENTE".

Cualquier "ENTIDAD" de "EL CLIENTE", podrá solicitar adherirse al Contrato para hacer uso del servicio de envío de Mensajes Swift a través de "EL BANCO", mediante el Anexo A o B del presente Contrato. Las entidades se entenderán por adheridas bajo la premisa de que conocen el contenido del Contrato, sus Anexos y el alcance legal de los mismos

- Para el "**Canal H2H**": "EL CLIENTE" puede acceder a este CANAL a través de las siguientes formas de enlaces (i) tipo INTERNET, (ii) SFTP o (iii) VPN. "EL CLIENTE", deberá solicitar el enlace correspondiente a través del Anexo D – Enlaces o Anexo H – Perfiles de Conectividad H2H.
- Para el "**Canal Autómata**": se utilizarán como medios de identificación y autenticación la Huella Digital del equipo donde fue instalado el software, así como el número de licencia de uso de software (en lo sucesivo "Cliente Ligero") que se le proporciona al "CLIENTE" durante el proceso de contratación, de conformidad con lo señalado en el Anexo D - Enlace Autómata del presente Contrato. No obstante, el presente Canal cuenta con sus propios medios de acceso, el mismo se encuentra ligado y depende del servicio de banca por internet.

Una vez lograda la conexión y a efecto de que "EL CLIENTE" se encuentre en posibilidades de automatizar procesos a través de este Canal, "EL BANCO" le otorga a "EL CLIENTE" una licencia no exclusiva de uso del software "Cliente Ligero" el cual se encuentra sujeto a las siguientes restricciones:

"EL CLIENTE" se compromete a proporcionar a "EL BANCO", con carácter inmediato, cualquier tipo de información que pueda requerir, incluyendo cualquier información relativa al uso de los medios previstos en la presente cláusula, así como a notificar por escrito y de forma inmediata a "EL BANCO" cualquier alteración, modificación, pérdida, robo o publicidad indebida de los mismos. Para todos los medios de acceso antes descritos, "EL BANCO" podrá poner a disposición del "CLIENTE" herramientas de autoservicio que le permitan realizar configuraciones y contratación de los servicios.

#### **DE LAS OPERACIONES.**

CUARTA. – Una vez establecida la conexión mencionada en la Cláusula DEL SERVICIO, "EL CLIENTE" podrá acceder a "LAS CUENTAS" para realizar las operaciones consignadas en los Anexos A y/o B (según corresponda) del presente contrato. En el caso del Canal Autómata, "EL CLIENTE" solo podrá operar "LAS CUENTAS" que tenga previamente asociadas a su servicio de Banca por Internet.

Sujeto a que siempre se realice con motivo de la ejecución de las operaciones bancarias consignadas en los respectivos contratos que "EL CLIENTE" tenga celebrados con "EL BANCO", "EL BANCO" podrá poner a disposición de "EL CLIENTE" un servicio de verificación de cuentas destino, sin que lo anterior implique que "EL BANCO" proporcionará datos respecto de dichas cuentas. "EL CLIENTE" únicamente podrá validar si los datos que recabó bajo sus propios procesos son existentes, sin embargo, la verificación no implica que "EL BANCO" asuma responsabilidad alguna respecto de la idoneidad o cualquier otro aspecto de la cuenta. Para acceder a este servicio EL CLIENTE deberá consignarlo de igual forma en los Anexos A y/o B según corresponda.

#### **COMISIONES Y GASTOS**

QUINTA. – "EL CLIENTE" pagará a "EL BANCO" las comisiones señaladas en el Anexo C – Comisiones. "EL CLIENTE" autoriza se carguen a "LA CUENTA DE COBRO DE COMISIÓN", indicada en la referencia (5) del Anexo correspondiente y únicamente para los servicios MT940 Y 942, "EL CLIENTE" podrá designar una cuenta de comisiones específica para dicho servicio en el Anexo A y/o B, de igual forma, se obliga a mantener saldo suficiente en las mismas y en caso de incumplimiento a lo anterior, autoriza a "EL BANCO" a cargar los conceptos a cualquiera de "LAS CUENTAS" o cualquier otra cuenta que tenga aperturada con "EL BANCO", en caso de no cumplir con lo anterior, "EL BANCO" podrá suspender el servicio de manera total o parcial sin que se genere responsabilidad alguna a "EL BANCO" hasta tanto "EL CLIENTE" se regularice.

#### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

SEXTA. - El "SERVICIO" se presta conforme a lo siguiente:

- a) "EL CLIENTE" no deberá subir al SERVICIO cuentas personales y/o pertenecientes a determinada persona física y/o ajenas a su operación, lo anterior debido a que la naturaleza del mismo se encuentra limitada a gestionar funciones de tesorería asociada a la operación de una empresa, grupo empresarial o entidad de gobierno, si "EL CLIENTE" llevara a cabo lo anterior, en este acto se obliga a sacar en paz y a salvo a "EL BANCO" por las controversias que se originen debido al incumplimiento de la presente obligación y reconoce que será el único responsable frente a los titulares de dichas cuentas.
- b) Las operaciones realizadas a través del "SERVICIO" se regirán por los contratos de "LAS CUENTAS" o del servicio específico.
- c) Los retiros realizados por "EL CLIENTE" de "LAS CUENTAS" para traspasos e inversiones no requerirán la suscripción de cheques ni ficha de retiro.
- d) Para pagos de servicios, impuestos, de facturas o interbancarios y a terceros, "EL BANCO" no será responsable si los pagos son extemporáneos o incorrectos; "EL CLIENTE" es responsable de las fechas de vencimiento y debe prever los horarios del "SERVICIO".
- e) La consulta de saldos reflejará la información registrada en los sistemas contables de "EL BANCO" a la fecha de consulta.
- f) Las instrucciones emitidas por "EL CLIENTE" y los comprobantes emitidos por el "Computador Central" de "EL 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.

- g) "EL BANCO" podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación, días, horarios y límites máximos para las operaciones en el "SERVICIO". Los horarios de operación se le hacen de su conocimiento en los documentos que se le proporcionan para los procesos de implementación.
- h) Los estados de cuenta de "EL CLIENTE" reflejarán e identificarán las operaciones realizadas en "LAS CUENTAS" y las observaciones deberán de presentarse según los contratos de "LAS CUENTAS".
- i) Para transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera y transferencias de fondos internacionales que "EL CLIENTE" envíe o reciba, "EL BANCO" proporcionará a las plataformas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o bien, a la plataforma que para tales efectos opere el Banco de México, la información de dichas operaciones y de identificación de "EL CLIENTE" con la finalidad de que la misma pueda ser intercambiada, consultada y obtenida por otras Entidades Financieras y consulta periódica de "EL BANCO", "EL CLIENTE" otorga el consentimiento para lo anterior al momento de efectuar las operaciones referidas.
- j) Para consultas, dudas y sugerencias sobre el "SERVICIO", "EL CLIENTE" deberá llamar al "Centro de Servicio a Clientes" al teléfono 1998-8080 en la Ciudad de México y al (55) 19988080 del resto del país.
- k) "EL CLIENTE" acepta los términos y condiciones de cada una de las operaciones que realice al amparo del presente contrato, al proporcionar "LOS MEDIOS DE ACCESO" para ejecutar cualquier operación dentro del "SERVICIO".

**CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

SÉPTIMA. - "EL BANCO" prestará el "SERVICIO" cuando le sean solicitados por el medio previsto, en los días y horas que "EL BANCO" determine. "EL BANCO" no estará obligado a prestar el "SERVICIO" y podrá suspenderlo total o parcialmente en los siguientes casos:

- a) La información transmitida por "EL CLIENTE" es insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- b) "LAS CUENTAS" y/o cuentas beneficiarias no se encuentren dadas de alta en el "SERVICIO", o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en el "SERVICIO".
- c) No hay fondos suficientes en "LAS CUENTAS".
- d) "EL CLIENTE" no utiliza el "SERVICIO" conforme a lo establecido en el contrato, la legislación aplicable y buenas prácticas bancarias.
- e) Por caso fortuito, fuerza mayor y/o cualquier causa ajena al control de "EL BANCO".
- f) "EL CLIENTE" no autoriza a "EL BANCO" a recabar información de geolocalización del dispositivo mediante el cual accede al "SERVICIO". Se entiende por geolocalización, a las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo móvil o equipo de cómputo.
- g) Fuera del horario establecido para la operación del "SERVICIO".
- h) "EL BANCO" conforme a sus políticas internas, deje de ofrecer el "SERVICIO".
- i) Limitaciones al número de llamadas al sistema o la frecuencia de las mismas.
- j) La cuantía y/o volumen de accesos solicitados.
- k) Monto de operación, usos, servicios, funcionalidades, datos y/o cualquier otro contenido en los "CANALES".
- l) Identificación y autenticación incorrecta por parte del "CLIENTE".
- m) Que por disposiciones de las autoridades no deban ser ejecutadas.
- n) Por vulneraciones, fraudes o incidentes de seguridad que se puedan presentar en la infraestructura o aplicaciones del "CLIENTE".

"EL CLIENTE" tiene estrictamente prohibido:

- a) Usar la información, APIs, software, hardware o plataformas a las que tiene acceso para fines distintos a los establecidos en el contrato.
- b) Modificar, ocultar, eludir o deshabilitar elementos de seguridad del "SERVICIO".
- c) Interferir o causar impacto negativo a "EL BANCO" o a terceros en el uso del "SERVICIO".
- d) Compartir de cualquier forma los "MEDIOS DE ACCESO" o permitir el acceso a terceros.
- e) Infringir marcas y/o propiedad intelectual e industrial de "EL BANCO" o reclamar titularidad sobre estos.
- f) Distribuir, publicar, promocionar, vender, arrendar, sublicenciar o ceder a terceros cualquier contenido propiedad de "EL BANCO".
- g) Usar el "SERVICIO" en forma alguna que infrinja leyes aplicables.
- h) Transmitir o introducir virus, gusanos, troyanos o cualquier otro software malicioso a través de su infraestructura o su acceso y uso del "SERVICIO".
- i) Usar robots, arañas, extracción masiva de datos, aplicaciones de "scrapping" o cualquier otra funcionalidad automática para extraer o indexar datos, productos o servicios para cualquier uso o propósito no autorizado por "EL BANCO".
- j) Realizar ingeniería inversa, revertir, descompilar, desencriptar, desofuscar, desenmascarar o desensamblar en todo o en parte cualquier componente del "SERVICIO".
- k) Usar el "SERVICIO" para aplicaciones ofensivas, ilícitas o inapropiadas.

"EL CLIENTE" reconoce y acepta que "EL BANCO" podrá incluir marcas de agua o de cualquier otro tipo en la infraestructura de los "CANALES" a efectos de verificar el cumplimiento de las presentes disposiciones, pudiendo utilizar capturas de datos, análisis y otras herramientas similares a efectos de monitorizar, recopilar, extraer, agregar, archivar, revelar y analizar cualquier dato o información que resultará del acceso y/o utilización por "EL CLIENTE".

---

**CAPÍTULO II: CLÁUSULAS COMUNES****RESPONSABILIDAD**

PRIMERA. – La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmite a "EL BANCO" a través del "SERVICIO" tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su importe, naturaleza, las características y alcance de sus instrucciones. En los términos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso de "LOS MEDIOS DE ACCESO", para realizar las operaciones autorizadas a través del "SERVICIO", sustituirán el nombre y la firma autógrafa de "EL CLIENTE", produciendo los mensajes de datos emitidos por el "SERVICIO", los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, manifestando "EL CLIENTE" su conformidad con estos términos.

"LOS MEDIOS DE ACCESO" fungirán como factores de identificación y/o autenticación y/o medidas de seguridad adicional y/o medios para expresar el consentimiento que serán utilizados en lugar del nombre y firma de "EL CLIENTE" en el "SERVICIO", según lo determine "EL BANCO" y/o lo requiera la legislación aplicable. De igual manera, "EL CLIENTE" está de acuerdo en que se tendrá por manifestado su consentimiento de manera expresa cuando ejecute los procesos previstos o haga clic sobre las señales de aceptación previstas dentro del "SERVICIO".

"EL BANCO" no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con los sitios web o aplicaciones del "SERVICIO" o su uso o imposibilidad de uso por alguna de "LAS PARTES", o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea.

"EL BANCO" no se hace responsable de la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los equipos de cómputo y acceso a la red Internet de "EL CLIENTE". Tampoco será responsable de los fraudes o intentos de fraude, delitos, engaños o cualquier actividad ilícita de la que sean objeto directamente "EL CLIENTE" y/o los "USUARIOS AUTORIZADOS DEL CLIENTE" y/o los equipos de cómputo, aplicaciones o infraestructura propia de "EL CLIENTE", ya que lo anterior no forma parte de la infraestructura o mecanismos del "EL BANCO" para prestar el "SERVICIO", siendo "EL CLIENTE" el responsable único de establecer medidas de seguridad que mitiguen lo anterior. "EL CLIENTE" reconoce que quedarán bajo su custodia, control y cuidado "LOS MEDIOS DE ACCESO", por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso, cuidado indebido y/o negligencia de los mismos.

"EL CLIENTE" declara y se hace responsable de cualquier acceso y uso de las APIs y/o Contenido/Servicio de la API que se realice a través de la Aplicación. "EL BANCO" actuará en todo momento considerando que la Persona Designada representa a "EL CLIENTE" y que, por tanto, está utilizando la Aplicación, las Credenciales de Aplicación y/o accediendo y/o usando la API a nombre y representación de "EL CLIENTE", asumiendo por tanto "EL CLIENTE", la total responsabilidad y renunciando a reclamar a "EL BANCO" como no autorizadas o fraudulentas las operaciones realizadas utilizando las Credenciales de Aplicación.

"EL CLIENTE" reconoce y acepta el carácter personal, intransferible y confidencial de "LOS MEDIOS DE ACCESO". Para proteger la confidencialidad de la información, "EL BANCO" recomienda a "EL CLIENTE" tome medidas de precaución necesarias para evitar que la información sea conocida por personas no autorizadas. En caso de que "EL CLIENTE" tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de "LOS MEDIOS DE ACCESO", deberá de notificarlo inmediatamente a "EL BANCO".

#### **RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE RESPECTO DE SUS APLICACIONES.**

SEGUNDA. - Para aquellos Canales que impliquen el consumo del Contenido/Servicio de APIS, la Aplicación deberá utilizar la URL completa e inalterada como valor HREF para la adecuada monitorización y funcionamiento de la Aplicación. A la mayor brevedad posible y previa solicitud al respecto por parte de "EL BANCO", "EL CLIENTE" se obliga a facilitar el acceso de "EL BANCO" a su Aplicación, documentación, información, empleados y/o a cualesquier terceros subcontratados por "EL CLIENTE". "EL CLIENTE" corregirá, con la mayor diligencia posible, cualquier fallo o incidencia que presentará su Aplicación y que impidiera o dificultaría el acceso a la API y/o a los Contenido/Servicios de la API. "EL CLIENTE" no podrá, en ningún momento, ni siquiera tras la finalización del presente Contrato, y en la medida en que así lo permitiera la legislación, impedir o restringir a "EL BANCO" el acceso, utilización o exhibición en pantalla de su API(s) y/o de los Contenido/Servicios de dicha(s) API(s), en forma alguna, para ninguna finalidad, en cualquier aplicación o medio conocido o que pudiera desarrollarse en un futuro.

"EL BANCO" será responsable únicamente de poner la API y/o los Contenido/Servicios de la API a disposición de "EL CLIENTE", quien es el único responsable de su propia Aplicación, incluyendo, entre otros, del desarrollo, funcionamiento, mantenimiento y conformidad de la Aplicación. "EL CLIENTE" además asume el coste de los desarrollos de software y hardware necesarios, así como el coste de infraestructuras y telecomunicaciones necesario para acceder a la Plataforma, a una API o un Contenido o Servicios de la API. A modo de ejemplo, y sin carácter exhaustivo, corresponderá con carácter exclusivo a "EL CLIENTE": i) aplicar cualesquier medidas técnicas y de seguridad necesarias para cumplir la Legislación aplicable y proteger la Aplicación, la información de "EL CLIENTE" y el Contenido/Servicios de la API frente a cualesquier supuestos de destrucción o modificación accidental o ilícita, su pérdida o alteración accidentales o su divulgación o acceso no autorizado, ii) crear y publicar, y asegurarse de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, carácter completo y adecuado de cualquier información publicada en su Aplicación; iii) garantizar la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, carácter completo y adecuado de cualquier información que "EL CLIENTE" y/o la Aplicación publicará o facilitará a "EL BANCO" en virtud del presente Contrato.

#### **PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE MARCAS.**

TERCERA. - "EL BANCO" conservará cualquier derecho de propiedad sobre cualquier información auxiliar y metadatos obtenidos de o relativos a los "CANALES" o a cualquier otro componente de los mismos. Dichos metadatos tienen la consideración de Información Confidencial (conforme a la definición de dicha expresión prevista posteriormente) de "EL BANCO". "EL CLIENTE" podrá utilizar dichos metadatos exclusivamente con fines técnicos internos de "EL CLIENTE" relativos al desarrollo y/o mantenimiento de la Aplicación de "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" y "EL BANCO" otorgan uso de sus marcas ("LAS MARCAS"), cada uno mediante un "Anexo de uso de Marcas" según les corresponda (Marca del Cliente o Marca BBVA), el uso otorgado es temporal, gratuito, no exclusivo y no transferible para los fines que se describen en el Contrato. "LAS PARTES" se obligan a hacer buen uso y a cuidar la imagen de "LAS MARCAS" durante y posterior a la vigencia del presente Contrato comprometiéndose a dar aviso inmediato de cualquier hecho, evento o circunstancia que ocasione un deterioro en la imagen de "LAS MARCAS".

"LAS PARTES" se obligan, previa a la producción y exhibición de cualquier material publicitario y/o promocional, en el cual aparezcan las marcas, logotipos, denominaciones, de "EL BANCO" y "EL CLIENTE" a solicitar su autorización previa y por escrito de las características y especificaciones de los materiales que se pretendan usar. Una vez contado con el visto bueno, "LAS PARTES" podrán emitir dicho material al público.

A la terminación del presente Contrato por cualquier causa, "LAS PARTES" se comprometen a dejar de utilizar de inmediato "LAS MARCAS" no pudiendo continuar en lo subsiguiente con el uso de las mismas, de ninguna otra forma, como tampoco podrá usar cualquier marca o palabra similar en grado de confusión a "LAS MARCAS" ya sea de manera sola o en combinación con cualquier letra, palabra o diseño.

"LAS PARTES" se obligan a sacar en paz y a salvo y cubrir todos los gastos, multas y costos a la(s) contraparte(s) y/o sus filiales y/o subsidiarias, de cualquier litigio o procedimiento que se inicie en su contra derivado del uso de las marcas, logotipos, denominaciones e imágenes referidos.

**CONFIDENCIALIDAD**

CUARTA. - Toda la información intercambiada entre "LAS PARTES" ya sea referente a la forma de acceso, protección de la información, software de comunicación, canal de comunicación y la consecuente liberación del detalle de la información para lograr establecer el servicio prestado en los "CANALES" será de carácter confidencial y bajo ningún motivo se podrá divulgar información a un tercero sin previa autorización y consentimiento de la parte afectada.

En adición a lo establecido en el párrafo anterior, "LAS PARTES" se obligan a no divulgar ni revelar datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas que se hayan creado como resultado de la ejecución del presente Contrato y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte a la otra como resultado de la celebración del presente Contrato. En consecuencia, "LAS PARTES" se obligan a mantener en absoluta confidencialidad la información que se maneje y genere durante la vigencia de este Contrato y hasta por 10 (diez) años después de terminado o concluido el mismo, en caso de existir duda sobre si determinada información es considerada como secreto comercial, deberá ser tratada como confidencial y en los términos que en esta cláusula se establece.

**PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

QUINTA. - LAS PARTES reconocen que los datos personales de aquellos terceros (personas físicas) que lleguen a compartirse entre sí, únicamente serán los necesarios para la operación de los servicios pactados al amparo del presente contrato y requeridos por la Legislación aplicable, por lo que LAS PARTES se comprometen a utilizarlos solo para este fin. Cada una de LAS PARTES asumen las obligaciones que puedan corresponderle en apego a la Ley de Datos Personales aplicable.

**MODIFICACIONES**

SEXTA. - "EL BANCO" se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este contrato, así como a incorporar o modificar las Comisiones y Gastos, mediante aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación, por cualesquier de los siguientes medios: I) escrito, II) medios electrónicos como correo electrónico o en el portal financiero [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), III) a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación, IV) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas de "EL BANCO" o bien V) en los estados de cuenta que "EL BANCO" remita a "EL CLIENTE".

Se entenderá que "EL CLIENTE" otorga su consentimiento a las modificaciones del contrato o a las comisiones si no da aviso de terminación del presente contrato antes de que venza el plazo de 30 (treinta) días naturales, o bien si transcurrido este plazo continúa realizando operaciones. En el caso de que "EL CLIENTE" adeude alguna cantidad por concepto de comisiones a "EL BANCO" y tomó la decisión de dar por terminado el presente contrato, "EL BANCO" procederá a realizar el cobro de aquellas cantidades adeudas que se hayan generado a la fecha en que "EL CLIENTE" solicite darlo por terminado.

"EL BANCO", con la finalidad de mejorar la calidad del Servicio, se reserva el derecho de modificar el contenido del Contrato de manera parcial o total para uno o todos los "CANALES", según sea necesario. En caso de que la modificación sea total, "EL BANCO" proporcionará a "EL CLIENTE" un documento nuevo que contendrá los términos y condiciones de los "CANALES" a través del procedimiento señalado en la presente cláusula, se entenderá que "EL CLIENTE" otorga su aceptación a dicho documento y, por ende, se sujetará al mismo en lo subsecuente si, transcurrido el plazo de 30 (treinta) días naturales continúa haciendo uso de los "CANALES".

En ambos casos, si "EL CLIENTE" no estuviera de acuerdo con las modificaciones, tendrá derecho de dar por terminado el Servicio mediante aviso por escrito a "EL BANCO" durante el plazo señalado.

**PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES**

SÉPTIMA. - Si "EL CLIENTE" tiene alguna aclaración o queja respecto a los movimientos de su estado de cuenta, puede presentarla por escrito dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha de corte de "LAS CUENTAS":

- a) Si no está de acuerdo con algún movimiento, puede presentar una solicitud de aclaración dentro de 90 días desde la fecha de corte o de la operación/servicio.
- b) La solicitud puede presentarse en la sucursal donde se apertura la cuenta o en la unidad especializada de la institución, por escrito o correo electrónico. "EL BANCO" acusará recibo y proporcionará un número de expediente.
- c) "EL BANCO" tendrá 45 días para entregar el dictamen, salvo operaciones en el extranjero, donde el plazo es de 180 días.
- d) Dentro de los 45 días siguientes a la entrega del dictamen, "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" el expediente generado, incluyendo toda la documentación relacionada.

Este procedimiento no afecta el derecho de "EL CLIENTE" de acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o a la autoridad jurisdiccional. El procedimiento quedará sin efecto si "EL CLIENTE" presenta una demanda o lleva su reclamación según la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**CONDUSEF**

OCTAVA. - En caso de dudas, quejas o reclamaciones, "EL CLIENTE" puede acudir a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono 55 53 40 09 99, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), o visitar [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

**PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA**

NOVENA. - "EL CLIENTE" acepta expresamente que "EL BANCO" no será responsable de los daños y perjuicios causados si, por caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, fuera del control razonable de "EL BANCO", "EL CLIENTE" no pudiera hacer uso del "SERVICIO" u operación aquí prevista. En tal caso "EL CLIENTE" podrá hacer uso del "SERVICIO" a través de los procedimientos de contingencia que le señalen en el "Centro de Servicio a Clientes".

**VIGENCIA Y TERMINACIÓN.**

DÉCIMA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, sin embargo "EL BANCO" podrá dar por terminado el contrato, sin necesidad de declaración judicial, mediante aviso por escrito y sin responsabilidad en los siguientes casos:

- a) Si "EL CLIENTE" deja de pagar dos o más mensualidades en las fechas convenidas los gastos de comisiones que se deriven de este "SERVICIO".
- b) Si "EL CLIENTE" o "EL BANCO" dan por terminadas "LAS CUENTAS" de "EL CLIENTE".
- c) Si "EL CLIENTE" incumple con las obligaciones que contrae sobre el manejo y operación del "SERVICIO" o cualquiera de sus obligaciones.
- d) Atendiendo a lo dispuesto por la ley, por orden de autoridad competente.
- e) En cualquier momento por conveniencia de "EL BANCO".

"EL CLIENTE" podrá dar por terminado este contrato en cualquier momento, presentando una solicitud por escrito, manifestando "EL CLIENTE" su voluntad de dar por terminado el contrato. Dicho escrito deberá presentarse preferentemente en la sucursal donde contrató el "SERVICIO" o en cualquier otra. La terminación a que se refiere el presente párrafo surtirá efectos el mismo día en que presente la solicitud por escrito "EL CLIENTE", no obstante lo anterior, "EL CLIENTE" deberá cubrir los adeudos y comisiones devengados a esa fecha de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento. "EL CLIENTE" podrá cancelar el presente contrato en un periodo de diez días hábiles posteriores a su firma sin responsabilidad alguna, en cuyo caso "EL BANCO" no cobrará ninguna comisión siempre y cuando, "EL CLIENTE" no haya utilizado u operado el "SERVICIO".

No obstante, la terminación del contrato, el mismo seguirá produciendo todos sus efectos legales entre "LAS PARTES", hasta cumplidas todas y cada una de las obligaciones contraídas por "LAS PARTES".

Cuando "EL BANCO" tenga habilitada la funcionalidad de dar por terminado el presente contrato por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, sistemas de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, "EL CLIENTE" podrá manifestar su voluntad por alguno de estos medios, con los requisitos que "EL BANCO" establezca al efecto.

**CASOS NO PREVISTOS.**

DÉCIMA PRIMERA. - Para todo lo no previsto en este instrumento se estará en lo conducente a las estipulaciones de aquellos contratos que "EL BANCO" tenga celebrados con "EL CLIENTE", relacionados con las operaciones que se realicen a través del "SERVICIO".

**DOMICILIOS.**

DÉCIMA SEGUNDA.- Para este contrato, "LAS PARTES" señalan como sus domicilios:

- "EL CLIENTE": el indicado en el Anexo de Datos Generales del presente Contrato.
- "EL BANCO": Avenida Paseo de la Reforma 510, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
- Unidad especializada de atención de "EL BANCO": [une.mx@bbva.com](mailto:une.mx@bbva.com), Lago Alberto #320 (entrada por Mariano Escobedo #303 Col. Granada, C.P. 11320, Alcaldía. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, teléfono 55 19 98 80 39

"EL CLIENTE" se obliga a notificar a "EL BANCO" cualquier cambio de domicilio por escrito o por cualquier medio habilitado por "EL BANCO".

**JURISDICCIÓN**

DÉCIMA TERCERA. - Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero.

Enteradas "LAS PARTES" del contenido y alcances del presente Contrato, lo firman por duplicado el día señalado en el Anexo de Datos Generales de "El Cliente" en la Referencia (7), quedando un ejemplar en poder de cada una de "LAS PARTES".

EL CLIENTE		EL BANCO	
Nombre y Firma del Representante Legal (Ref. 2)	Nombre y Firma del Representante Legal (Ref. 2)	Nombre, Número y Firma del Ejecutivo de BBVA	Nombre, Número y Firma del Director de Oficina BBVA