

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA**

Los siguientes Términos y Condiciones (**T&C's**) establecen los lineamientos generales entre la persona física o moral (el "Cliente") que recibe los Servicios proporcionados por Fusión en Tecnología y Medios de Pago, S.A.P.I. de C.V. ("SinergyPay") para la aceptación los servicios que éste proporciona. Al hacer uso de estos Servicios el Cliente manifiesta su consentimiento a los presentes **T&C's** y se obliga de conformidad con el alcance de los mismos. Por lo tanto, los presentes **T&C's** constituyen un instrumento legal vinculante, así como el Contrato de Prestación de Servicios entre el Cliente y SinergyPay (conjuntamente referidos como las "Partes").

Los términos definidos a continuación, serán descritos con la primera letra en mayúscula y únicamente cuando se utilicen con dicho formato es cuando deberán de interpretarse como tales. Dichas definiciones podrán ser igualmente aplicadas en la forma singular o plural:

**Declaraciones y Términos Generales:** Al contratar los Servicios de SinergyPay, el Cliente manifiesta que es una persona física que cuenta con la capacidad jurídica necesaria y sin limitación alguna para poder obligarse a los presentes **T&C's y en su caso al Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay**, así también manifiesta que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes o autoridad similar del país donde se encuentre. En caso de ser persona moral, manifiesta que es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos o del país de origen, debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes o entidad similar del país donde se encuentre y que, su(s) representante(s) legal (es) cuenta(n) con las facultades suficientes para obligarse a los presentes **T&C's y en su caso al Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay**, las cuales no han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna desde la fecha de su otorgamiento.

Por nuestra parte, se declara que SinergyPay es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos mediante Escritura Pública 110,612 de fecha 18 de septiembre de 2025, otorgada ante la fe del licenciado Patrick Strassburger Weidmann, titular de la Notaría Pública No. 59 de la Ciudad de México. Su representante legal cuenta con facultades suficientes para obligarse a los presentes **T&C's**, las cuales no les han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna. Así también señala su domicilio ubicado en Av. Baja California 245, Interior 1002, Hipódromo Condesa, Cuauhtémoc, C.P. 06170, Ciudad de México. Cuenta con la infraestructura de tecnologías de información y comunicación, así como con los recursos materiales y humanos necesarios para prestar los Servicios (según se define más adelante).

**Modificaciones y actualizaciones:** Es obligación del Cliente permanecer pendiente de las actualizaciones de los presentes **T&C's**. No obstante, en caso de actualizaciones, los nuevos **T&C's** le serán notificados al Cliente por medio de correo electrónico y estarán disponibles para su consulta en el sitio web de SinergyPay: [www.sinergypay.mx](http://www.sinergypay.mx) en el entendido que, dichas modificaciones se entenderán aceptadas por el Cliente si una vez que se publiquen en el sitio web de SinergyPay y/o entren en vigor las modificaciones, el Cliente continúa recibiendo los Servicios y no manifiesta desacuerdo alguno. Cualquier modificación que realice SinergyPay a estos **T&C's** aplicarán a cualquier sitio web, aplicación móvil y/o cualquier otra herramienta o tecnología de la cual SinergyPay sea titular. Asimismo, dichas modificaciones surtirán efectos en el momento en el que los **T&C's** sean actualizados y publicados.

**Servicios:** serán aquellos que prestará SinergyPay al Cliente para la integración tecnológica o los que se establezcan puntualmente en el **Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay**.

Para poder contratar los Servicios ofrecidos por SinergyPay, el Cliente deberá entregar a SinergyPay información que permita identificarlo a través de la solicitud para la prestación de los Servicios que reciba SinergyPay por parte del Cliente.

Todo el hardware, incluyendo terminal(es), y otros productos de terceros que se incluyan o vendan para poder prestar los Servicios se proveen exclusivamente con la garantía y otros términos que especifica el fabricante de estos, quien es el responsable del servicio y el soporte de dichos productos. Para obtener asistencia de servicio, soporte o garantía, el Cliente deberá contactar a SinergyPay para gestionar el soporte y mantenimiento y en su caso realizar el pago de los costos respectivos.

En caso de que, como parte de los Servicios, el Cliente reciba ofertas de servicios, productos y promociones que provean terceros (los "Servicios de Terceros") el Cliente será el responsable de revisar y entender los términos y condiciones que se relacionan con los Servicios de Terceros. SinergyPay no será responsable del desempeño de los terceros en la prestación de los Servicios de Terceros. Asimismo, SinergyPay podrá incluir vínculos a sitios web operados por terceros. El Cliente asume cualquier riesgo, daño o perjuicio que resulte del uso y acceso a los sitios web de terceros.

**Material promocional y propiedad intelectual:** SinergyPay podrá proporcionar al Cliente material promocional de manera gratuita cuando así se establezca y éste se obliga a exhibirlo tanto en el exterior de su(s) establecimiento(s) (fachadas, aparadores, o cualquier otro lugar que SinergyPay designe) como en el interior (mostradores, cajas, etcétera), colocándolo en un lugar visible al público. En ese sentido el Cliente se obliga a:

1. Exhibir en su(s) establecimiento(s) las calcomanías, publicidad, artes, comunicados y demás propaganda que identifique la aceptación de los

servicios proporcionados por SinergyPay, así como a poner en un lugar visible la folletería o comunicación que le proporcione SinergyPay para tal efecto.

2. Colocar en lugares visibles los nombres, símbolos y/o marcas de los titulares de marcas de los establecimientos participantes cuando así aplique, así como cualquier material promocional que SinergyPay le proporcione.

Dicho lo anterior, SinergyPay podrá verificar lo anterior al menos una vez al trimestre o cuando estime necesario. El Cliente no podrá hacer uso de las marcas, patentes o signos distintivos de SinergyPay o de sus Clientes de éste, salvo autorización previa, el adquirente y/o de los titulares de marcas para fines distintos a los que se señalen en los presentes **T&C's** ni de manera tal, que el público usuario puedan asumir que los productos y/o servicios que el Cliente ofrece son patrocinados o garantizados por SinergyPay, el adquirente y/o por los titulares de marcas. De lo contrario, el Cliente se obliga a pagar daños y perjuicios causados a SinergyPay, adquirente y/o titulares de marcas.

**Contraprestación, Cuenta de depósito, Liquidación y Estados de Cuenta:** el Cliente deberá realizar el pago pactado correspondiente sobre el monto de cada transacción más el impuesto al valor agregado por la prestación de Servicios. Así pues, a efecto de que SinergyPay pueda proveer los Servicios, el Cliente deberá ser titular de una cuenta de depósito de dinero abierta en una entidad financiera autorizada para recibir dichos depósitos conforme a la normatividad aplicable, la cual deberá ser indicada a SinergyPay en la solicitud de prestación de los Servicios. Una vez que SinergyPay realice la conciliación respectiva deberá depositar o transferir electrónicamente a la cuenta de depósito del Cliente todos los fondos correspondientes a los Servicios proporcionados que cuenten con la autorización de pago otorgada por el emisor correspondiente, menos los posibles montos de contracargos, devoluciones, ajustes, cuotas, tasas y/o penalizaciones y contraprestaciones respectivas.

Finalmente, siempre que en el periodo de que se trate hubiere habido operaciones, SinergyPay pondrá a disposición del Cliente de manera oportuna, cualquier documento con el detalle transaccional que refleje el detalle global de las transacciones, contracargos, devoluciones, ajustes, cuotas, comisiones, tasas y/o en su caso, penalizaciones de las redes de medios de disposición derivadas del procesamiento de transacciones en el(los) establecimiento(s) del Cliente y/o cualquier otra cantidad que sea debida a SinergyPay conforme a la relación pactada entre las Partes.

El Cliente se obliga a informar a SinergyPay en los casos de suspensión de pagos, huelga, quiebra o de cualquier proceso judicial que se haya promovido en su contra que afecte su capacidad para poder cumplir con las obligaciones que asume al amparo de los presentes **T&C's**, en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales contados a partir de la fecha del evento o de la fecha en la que el Cliente tenga conocimiento de este.

## Seguridad, Intercambio de Información y Auditorías:

- a. Contraseñas Electrónicas: Al momento de la prestación del Servicio por parte del Cliente, éste se obliga a utilizar las contraseñas electrónicas requeridas para operar las terminales. Por lo anterior, el Cliente deberá mantener la contraseña como confidencial e impedir que cualquier persona la utilice. El Cliente reconoce que será responsable por todas las acciones hechas mediante el uso de la contraseña, incluyendo el uso indebido de la misma.
- b. Suspensión: SinergyPay podrá suspender la prestación de Servicios por incumplimiento **al Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay**, así como en caso de que se identifiquen transacciones que salgan de los parámetros habituales o no correspondan al giro del Cliente, o bien, se identifiquen como transacciones que pudiesen ser de alto riesgo o asociadas a conductas fraudulentas en función de su monto o frecuencia. En caso de no corregir las anomalías detectadas, SinergyPay tendrá la facultad de no reestablecer el Servicio y, en dicho caso, el Cliente responderá por cualquier daño o perjuicio ocasionado a SinergyPay o Terceros por tal motivo.
- c. Prohibiciones: El Cliente no podrá realizar operaciones de refinanciamiento, de pago de adeudos anteriores o de cobros de cheques o cualquier otro instrumento financiero vía tarjeta o utilizar para sí mismo las tarjetas que cualquier Emisor haya expedido a su nombre.
- d. Auditorías: El Cliente acepta que SinergyPay o el tercero que éste designe o un tercero que le requiera, podrá llevar a cabo auditorías, para asegurarse del cumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.

**Giros prohibidos:** son aquellos negocios o actividades de negocios como:

1. Actividades y/o bienes ilícitos,
2. Clubes de descuentos o membresías, incluidas las cuotas relacionadas con dichos clubes,
3. Asesoría para la obtención o reestructura de créditos,
4. Servicios de protección de crédito e identidad,
5. Ofertas o servicios de mercadotecnia directa o mediante suscripción,
6. Ventas de infomerciales,
7. Negocios de mercadotecnia no autorizados,
8. Vendedores a través de llamadas telefónicas,
9. Tarjetas de teléfono o tarjetas de teléfono pre-pagadas,
10. Negocios con base en descuentos,
11. Comerciantes de venta adicional (*up-selling*),
12. Servicios de pago de recibos,
13. Apuestas, incluidos billetes de lotería, fichas de juego de casino, apuestas fuera de un hipódromo autorizado y apuestas en carreras,
14. Dispensadores manuales o automatizados de efectivo,
15. Tarjetas pre-pagadas, cheques u otras mercancías o servicios financieros,
16. Ventas de giros postales o divisas,
17. Transferencias bancarias y giros postales,

- 18.Productos y servicios de alto riesgo, incluidas las ventas por telemarketing(*telemarketing*),
- 19.Comerciantes de estaciones de servicio,
- 20.Dispensadores de combustible automatizados,
- 21.Productos o servicios para entretenimiento de adultos (a través de cualquier medio, incluido el Internet, teléfono o material impreso),
- 22.Ventas de (i) armas de fuego, partes o accesorios de armas de fuego y municiones, o (ii) armas y otros dispositivos diseñados para causar lesiones físicas,
- 23.Ventas de cigarrillos o tabaco por Internet, correo, o teléfono,
- 24.Accesorios o utensilios para consumir drogas,
- 25.Productos que puedan causar daño,
- 26.Servicios de acompañante,
- 27.Abogados para la gestión de bancarrotas,
- 28.agencias de cobranza involucradas en la cobranza de deuda
- 29.Farmacias por internet,
- 30.Venta de tabaco por internet,
- 31.Servicios relacionados con viajes y arreglos relacionados (excluyendo las agencias de viajes),
- 32.Pornografía y giros negros (derivados de actividades ilícitas, prostitución, etc.)

En su conjunto se denominarán como las “Transacciones Prohibidas” y el Cliente se abstendrá de aceptar pagos de cualquier actividad proveniente de estas, así como de cualquier otro giro o transacción prohibida que SinergyPay a su entera discreción establezca de tiempo en tiempo.

**Comprobantes de Operación, Contracargos y Procesamiento de Pagos:** el Cliente deberá emitir un pagaré de venta o comprobante de pago por cada transacción para su entrega al tarjetahabiente o usuario, que genere derivado del pago de los productos y/o servicios adquiridos por este último mediante el pago con la tecnología proveída por SinergyPay precisando la fecha en la que haya obtenido la clave de autorización asignada a dicha operación.

El Cliente debe conservar y almacenar los comprobantes digitales de los pagarés de venta o Comprobante de pago que respaldan cada una de las transacciones que fueron pagadas, así como, los documentos que acrediten la entrega y en su caso devolución de productos y/o servicios adquiridos, por un período mínimo de 1 (un) año contado a partir de la fecha de su generación. Así también, el Cliente debe asegurarse que en el pagaré de venta o comprobante de pago se establezca el medio de autenticación o en su caso la firma autógrafa o firma digital correspondiente.

El Cliente responderá ante cualquier reclamación y contracargo derivado de los comprobantes de operación, por lo que se obliga a pagar cualquier monto que se derive de estas situaciones de manera enunciativa más no limitativamente:

1. Cuando exista una disputa acerca de la validez de una transacción por parte del tarjetahabiente o el emisor,
2. Cuando una transacción sea rechazada por una de las redes de pagos con tarjetas, un comprador del Cliente, emisor, o por cualquier otro motivo,
3. Cuando no sea autorizada una transacción o SinergyPay tenga cualquier razón para determinar que la transacción no fue autorizada.
4. Cuando una transacción se considere presuntamente ilegal, sospechosa o viole los presentes **T&C's o el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay.**

Para ello, el Cliente constituirá un Fondo de Garantía (según se define más adelante) y en caso de que el Cliente no mantenga recursos suficientes en el Fondo de Garantía para cubrir cualquier monto de un contracargo, SinergyPay podrá, vía compensación ejercida al momento de realizar la liquidación al Cliente, cobrar los montos de los contracargos al Cliente. En caso de que los montos de los contracargos sean superiores a los fondos antes citados, el Cliente se obliga a transferir a SinergyPay fondos suficientes para cubrir los montos de los contracargos y cualquier otro gasto erogado por SinergyPay para atender estas aclaraciones.

SinergyPay podrá suspender sus Servicios en caso de que los contracargos del Cliente superen el 3% (tres por ciento) de las transacciones del Cliente dentro de un mes calendario.

Los servicios de procesamiento de pago para el Cliente en SinergyPay podrán ser proporcionados por Melandas Payments, S.A.P.I. de C.V. (en adelante, "Dapp") o un tercero adquirente y estarán sujetos a los acuerdos de cuentas conectadas que Dapp o el tercero establezcan. Al aceptar estos **T&C's y en su caso al Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** o seguir operando como el Cliente en SinergyPay, usted acepta cumplir las obligaciones del acuerdo de servicios de Dapp o del tercero adquirente de que se trate. Para que SinergyPay pueda ofrecer servicios de procesamiento de pagos a través de Dapp o un tercero adquirente, usted acepta proporcionar a SinergyPay información completa y exacta sobre usted y su negocio, y autoriza a SinergyPay a compartir dicha información y los datos de las transacciones relacionadas con el uso de los servicios de procesamiento de pago proporcionados por Dapp o un tercero adquirente.

**Confidencialidad y Protección de Datos Personales:** bajo los presentes **T&C's y el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** el Cliente se obliga a proteger la confidencialidad y a no divulgar los datos e información transaccional y se obliga a mantener controles físicos, técnicos y administrativos para prevenir el acceso a terceros no autorizados a la información antes citada, así como a proteger las terminales, sistemas y equipos que contengan la información del tarjetahabiente o usuario e información transaccional.



El Cliente se obliga a no almacenar cintas magnéticas o datos CVV2/CVC2/CID o distintos o superiores después de la autorización de la transacción, el Cliente no puede conservar ningún dato contenido en la operación, salvo aquellos que sean necesarios para su operación o exigidos por la regulación aplicable al Cliente. El Cliente tiene prohibido imprimir en los comprobantes de pago o en cualquier otro documento que sea entregado al tarjetahabiente o usuario, el contenido completo de la cinta magnética o los datos del CVV2/CVC2/CID.

Conforme a los presentes **T&C's y al Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** el Cliente deberá abstenerse de publicar, transmitir, distribuir o divulgar cualquier material que:

1. Sea falso, engañoso, ilegal, obsceno, indecente, lascivo, pornográfico, difamatorio, calumniante, amenazante, hostigante, racista, abusivo o altisonante,
2. Que motive una conducta que pueda ser considerada como un acto delictivo o que dé origen a responsabilidad civil o incite al odio o violencia.
3. Viole cualquier obligación o derecho de cualquier persona o entidad, incluidos los derechos de publicidad, privacidad o de propiedad intelectual,
4. Contenga datos o archivos dañinos o cualquier virus,
5. Anuncie productos o servicios que compitan con los productos y/o servicios de SinergyPay, según lo determine SinergyPay a su entera discreción.
6. A entero juicio de SinergyPay, pueda exponer a SinergyPay sus filiales, subsidiarias, o a sus clientes a cualquier daño, perjuicio o responsabilidad de cualquier naturaleza.

El Cliente reconoce que, de conformidad con la fracción IV del Artículo 9 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables de su reglamento y/o los lineamientos en materia de protección de datos personales emitidos por la Secretaría de Economía (la "Ley de Datos Personales"), el tratamiento de los datos personales del Cliente no se encuentra sujeto a su consentimiento, en virtud de que el tratamiento tiene como propósito cumplir con obligaciones derivadas de una relación jurídica entre SinergyPay y el Cliente.

El Cliente tendrá la obligación de generar un aviso(s) de privacidad que cumpla con lo dispuesto por la Ley de Datos Personales y deberá poner su aviso de privacidad integral a disposición de sus clientes previo al tratamiento de cualquier dato personal.

El Cliente indemnizará y sacará en paz y a salvo a SinergyPay de cualquier daño, perjuicio y gasto (incluyendo honorarios de abogados) que deriven de cualquier procedimiento sancionatorio o de cualquier otra naturaleza iniciado en contra de SinergyPay en virtud de cualquier transferencia de datos personales que haga el Cliente a SinergyPay que no cumpla con lo dispuesto por la Ley de Datos Personales.

**Fondo de Garantía:** es el monto mantenido en custodia de SinergyPay para garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente, donde SinergyPay podrá retener la cantidad que asegure el cumplimiento de dichas obligaciones. La cantidad del Fondo de Garantía aparecerá en el estado de cuenta. SinergyPay podrá crear un Fondo de Garantía en cualquier tiempo, incluyendo, sin estar limitado a; un alto índice de contracargos, cancelaciones u otras indicaciones de problemas de desempeño del Cliente. El Fondo de Garantía estará constituido por la cantidad que SinergyPay, a su entera discreción, determine como suficiente para cubrir cualquier monto de Contracargo o cualquier cantidad por cualquier otro concepto que el Cliente llegue a adeudar a SinergyPay.

**Terminales y Capacitación:** bajo los presentes **T&C's y el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** el Cliente acepta lo siguiente:

1. Según sea el caso, la(s) terminal(es) descritas en la solicitud de prestación de Servicio, son propiedad de SinergyPay quien la otorga en comodato al Cliente.
2. Que asume desde este momento todas las obligaciones y responsabilidades inherentes y que resulten por el uso de la(s) terminal(es) incluyendo robo, extravío, pérdida, daño y se obliga a pagar a SinergyPay, en dichos casos, el costo total correspondiente a cualquier terminal, determinado por SinergyPay o en su caso el costo de las reparaciones necesarias.
3. Se obliga a entregar la(s) terminal(es) a SinergyPay dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la solicitud por escrito que realice SinergyPay a éste. En caso de no ser entregada(s) en dicho plazo, el Cliente se obliga a pagar a SinergyPay el costo total correspondiente a la(s) terminal(es), el cual será determinado y notificado por SinergyPay al Cliente.
4. Que todos los gastos que se generen por concepto de mantenimiento y provisión de insumos de cada terminal serán cubiertos por el Cliente.

Todo lo no previsto en el presente apartado sobre las terminales, se establecerá en la Carta Compromiso para las terminales que al efecto se haga del conocimiento del Cliente.

SinergyPay mantendrá un programa de información y capacitación para los empleados del Cliente para el manejo de las terminales y la generación de las transacciones en las condiciones y términos que para tal efecto señale SinergyPay al Cliente, siendo responsabilidad de éste estar actualizado en las informaciones y capacitaciones que SinergyPay brinde a través de cualquier medio.



**Tipos de Transacciones:** para los presentes **T&C's** y **el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SienrgyPay**, se entenderá como transacción a cualquier operación realizada por un usuario en un establecimiento del Cliente y que implique movimientos en la cuenta de depósito o en el crédito en cuenta corriente, asociado a una tarjeta o cuenta bancaria o de depósito. El Cliente se obliga a no rebasar el límite establecido por SinergyPay, salvo que éste mismo lo autorice para llevarlas a cabo. Los límites de transacciones podrán ser modificados por SinergyPay a su entera discreción, mediante notificación realizada al Cliente con 5 días de anticipación a la fecha en que se efectúe dicha modificación.

**Transacción Disputada:** como aquella operación en la cual el tarjetahabiente o usuario genera una aclaración sobre dicha operación y que se encuentra en revisión.

**Transacción Irregular:** cualquier transacción realizada por el Cliente que se aleje del comportamiento habitual de sus operaciones, o que, por su monto, frecuencia o ubicación resulten sospechosas. Serán consideradas como Transacciones Irregulares, de manera enunciativa, más no limitativa:

1. En las que el mismo tarjetahabiente o usuario efectúe varios consumos utilizando tarjetas de distintos emisores.
2. En las que el mismo tarjetahabiente se presente en diversas ocasiones en el mismo establecimiento del Cliente en diferentes horarios.
3. En las que diferentes personas realicen diversas compras utilizando la tarjeta de un mismo tarjetahabiente.
4. En las que se utilicen tarjetas reportadas como robadas, inválidas o extraviadas, o bien, cuando así le sea indicado al momento de solicitar la autorización de la operación (debiendo en estos casos obtener una clave de identificación de la instrucción correspondiente y remitir la tarjeta de que se trate a SinergyPay).
5. En los Servicios con terminal, en los que se utilice una tarjeta reportada como perdida, robada o que de cualquier forma sea inválida. En este caso, el Cliente deberá intentar recuperar por medios pacíficos y razonables dicha tarjeta y, en su caso, destruir y/o inutilizar la tarjeta insertando las palabras "void" o "nula".
6. En las que se utilicen tarjetas que SinergyPay le solicite al Cliente retener.
7. En las que se utilicen tarjetas donde el Cliente tenga la sospecha de que la tarjeta es robada, clonada, inválida o no es propiedad de la persona que la está intentando usar como medio de pago.

El Cliente responderá ante SinergyPay por cualquier daño, gasto, sanción, multa o perjuicio que le sea causado a este último, debiendo asumir el Cliente el costo completo de la transacción que se haya realizado en contravención a lo mencionado en los numerales anteriores.

El Cliente es responsable por las acciones de sus empleados, por lo que en los casos en que se demuestre que, uno o varios empleados de éste, incurren en

conductas negligentes, colusión o que éstos favorecieron o no reportaron transacciones Irregulares ni tomaron las medidas mencionadas en los presentes **T&C's**, el Cliente autoriza a SinergyPay para que cargue en su Fondo de Garantía las cantidades que SinergyPay tuviere que erogar por estos conceptos. En caso de que el saldo en su Fondo de Garantía sea insuficiente, el Cliente se obliga a pagar a SinergyPay a la brevedad los montos correspondientes que estuvieren pendientes de liquidar o como adeudo.

El Cliente colaborará incondicionalmente con SinergyPay y/o con las autoridades competentes y/o con los terceros que SinergyPay indique, en la investigación, denuncia y/o esclarecimiento de cualquier ilícito realizado en o por el(los) establecimiento(s) del Cliente, relacionados con las obligaciones pactadas los presentes **T&C's** con el propósito de presentar las denuncias correspondientes. Dicha colaboración incluye que el Cliente proporcione a SinergyPay los documentos e información necesaria, tales como: copias de comprobantes, facturas, detalle de la mercancía, registros del comprador, domicilio de entrega, datos del vendedor o empleado involucrado o cualquier otro elemento que pudiere requerirse en la investigación.

**Transacciones Prohibidas:** serán aquellas que se realicen aceptando pagos relacionados con negocios o actividades de negocio pertenecientes a los giros prohibidos. En caso de que SinergyPay sospeche que el Cliente ha realizado una Transacción Prohibida, SinergyPay transferirá los fondos derivados de la Transacción Prohibida al Fondo de Reserva y restringirá al Cliente el uso de la cuenta de depósito. Cuando SinergyPay determine que el Cliente ha realizado una Transacción Prohibida, SinergyPay tendrá el derecho de suspender la prestación de los Servicios sin responsabilidad alguna. Asimismo, SinergyPay tendrá la facultad de cobrar al Cliente el monto del cargo de la Transacción Prohibida como pena convencional.

**Terminación anticipada:** SinergyPay tendrá la facultad de:

1. Suspender temporalmente la prestación de los Servicios, o
2. Demorar las transferencias a la cuenta de depósito por causa justificada y en cualquier momento, sin necesidad de notificar al Cliente.

Asimismo, SinergyPay tendrá la facultad de dar por terminada la relación entre las Partes cuando así lo estime necesario o por incumplimiento del **Contrato de Prestación de Servicios por parte del Cliente**, mediante notificación al Cliente con al menos 15 (quince) días hábiles de anticipación.

Sin perjuicio de lo anterior, SinergyPay podrá dar por terminada la relación entre las Partes sin previo aviso al Cliente cuando:

1. El Cliente haya incumplido cualquiera de las obligaciones contraídas mediante la aceptación de los presentes **T&C's**, y no haya mediado acuerdo previo,

2. El Cliente genere un riesgo de crédito o fraude,
3. El Cliente proporcione cualquier información falsa, incompleta, inexacta o engañosa,
4. El Cliente realice cualquier actividad fraudulenta o ilegal,
5. Cualquiera de los establecimientos del Cliente y/o los propietarios o representantes legales de éstos se encuentren incluidos en la lista de excepción en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, de conformidad a la legislación vigente aplicable.
6. El Cliente presente un periodo de inactividad por 6 (seis) meses consecutivos,
7. La opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales le sea emitida al Cliente por el SAT en sentido negativo.

El Cliente podrá dar por terminada la relación entre las partes mediante notificación por escrito a SinergyPay, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, cubriendo con los adeudos pendientes por liquidar, en el entendido de que SinergyPay no será responsable de ninguna compensación, reembolso ni daño derivado de cualquier terminación o suspensión de los Servicios.

La terminación de la relación entre las Partes no libera al Cliente de ninguna obligación de pago en favor de SinergyPay derivado de contraprestaciones o cualesquiera otros cargos devengados no pagados. Asimismo, las Partes reconocen que, no obstante, se dé por terminado o se rescinda la relación, subsistirán las obligaciones que se encuentren pendientes de cumplimiento tanto del Cliente como las de SinergyPay.

En virtud de lo anterior el Cliente reconoce que mantendrá fondos suficientes en el Fondo de Garantía a efecto de que SinergyPay pueda hacer frente a cualquier monto de contracargos, devoluciones, ajustes, cuotas, tasas y/o penalizaciones de las redes de pagos con tarjetas por un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir de la terminación de la relación entre las Partes.

Una vez transcurrido el plazo de 180 días mencionado en el párrafo inmediato anterior, SinergyPay se obliga a entregar al Cliente la cantidad que integre el Fondo de Garantía dentro de los [30] (treinta) días hábiles siguientes a que termine dicho plazo.

Asimismo, el Cliente se obliga a cumplir con las obligaciones de indemnización impuestas a su cargo que resulten de cualquier reclamación, pérdida, daño, perjuicio, multa, interés y/o gasto (incluyendo, sin estar limitado a, honorarios de abogados) que resulten de:

1. Cualquier violación de las declaraciones u obligaciones estipuladas en los presentes **T&C's o en el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay**, incluyendo, sin estar limitado a, cualquier violación de las políticas de SinergyPay y/o las reglas de las redes,
2. El uso ilegal o inapropiado de los Servicios,

3. Cualquier transacción que realice el Cliente,
4. La violación de cualquier derecho de propiedad intelectual,
5. La violación de cualquier ley, reglamento o circular vigente en los Estados Unidos Mexicanos o del país en el que se preste el Servicio,
6. Cualquier uso de la cuenta de depósito que realicen terceros, así como cualquier contracargo, en un plazo de 3 (tres) años contados a partir de la terminación o rescisión de la relación de prestación de Servicios.

En caso de terminación de la relación entre las Partes y en caso de que el Cliente no haya adquirido la propiedad de la(s) terminal(es) deberá regresarlo a SinergyPay en un plazo no mayor a 5 (cinco) días a partir de la terminación de la relación con SinergyPay.

**Responsabilidad:** SinergyPay no asume responsabilidad alguna que derive de cualquier:

1. Error, equivocación o inexactitud en la prestación los Servicios,
2. Daño que resulte del uso de los Servicios,
3. Acceso o uso no autorizado de la información almacenada en sus servidores,
4. Interrupción o suspensión de los Servicios,
5. Falla, *bugs*, virus, caballos de Troya (*Trojan horses*) o similares que hayan sido transmitidos mediante la prestación de los Servicios,
6. Daño o perjuicio derivado del uso de cualquier contenido o dato publicado, enviado o transmitido mediante los Servicios,
7. Daño derivado del uso que haga el Cliente de los servicios prestados;
8. Uso de los Servicios de Terceros o de los sitios web de terceros; y
9. Cualquier falla o defecto de la(s) terminal(es).

**Prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y la corrupción:** bajo los presentes **T&C's y el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** el Cliente deberá apegarse a las leyes principios y políticas públicas emitidas por la autoridad competente, aplicables y vigentes dentro de territorio nacional o donde se preste el servicio en materia de prevención, detección y sanción de hechos de corrupción, faltas administrativas y prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y corrupción.

En caso de que SinergyPay sospeche que el Cliente lleva a cabo operaciones con recursos de procedencia ilícita o el financiamiento de ilícitos, podrá rescindir la relación entre las Partes sin responsabilidad alguna para SinergyPay y sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercer.

**Vigencia:** Los presentes **T&C's y el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** iniciarán su vigencia en la fecha de aceptación de estos y continuarán vigentes en tanto alguna de las partes decida terminar la relación entre ellas, siendo aplicable lo dispuesto para la terminación anticipada respecto a las obligaciones que podrán subsistir una vez que surta efectos la terminación.

**Notificaciones:** Para cualquier aclaración o queja que resulte de los presentes **T&C's y el Contrato de Prestación de Servicios que celebre con SinergyPay** o aclaración relacionada a la recepción del pago o procesamiento, el Cliente deberá comunicarlo a SinergyPay vía correo electrónico a la siguiente dirección: [juridico@sinergypay.mx](mailto:juridico@sinergypay.mx)

Cualquier notificación que deba hacer SinergyPay al Cliente conforme a los presentes **T&C's** podrá realizarla al correo electrónico proporcionado por este último a través de la liga siguiente: <https://sinergypay.mx/leads/5011338000096116005>

**Jurisdicción:** los presentes **T&C's** se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación aplicable en la Ciudad de México. Las Partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier jurisdicción que pudiere corresponderles en virtud de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Enterado el Cliente del contenido de los presentes **T&C's**, los acepta de conformidad con la finalidad de tener acceso a los Servicios proporcionados por SinergyPay, asumiendo así que dicha aceptación producirá los mismos efectos legales que las leyes aplicables le otorgan a la firma autógrafa y en consecuencia tendrá el mismo valor probatorio.

Fecha de Elaboración: 13 de octubre de 2025