

**CONTRATO DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS PAGO ELECTRÓNICO** (EN LO SUCESIVO, EL “**CONTRATO**”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **LANAPAY MÉXICO, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO** (EN LO SUCESIVO “**LANA**”) Y POR LA OTRA, LA PERSONA FÍSICA, (EN LO SUCESIVO, EL CLIENTE), Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “**LAS PARTES**”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

### **DECLARACIONES**

I.1. Declara “**LANA**”, que:

- I.1.1. Es una sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número 3358 de fecha 21 de junio del 2018, pasada ante la fe del licenciado Ramón González Gutiérrez, titular de la Notaría Pública No. 1, en la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número N-2018050503 de fecha 22 de junio de 2018. y que adoptó el régimen de institución de fondos de pago electrónico, según consta en la escritura pública número 175,639 de fecha 6 de diciembre de 2021 otorgada ante la fe del Lic Amando Mastachi Aguario, titular de la notaría número 121 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio está inscrito en el Registro Público de Comercio del domicilio social de Lana.
- I.1.2. Mediante oficio P416/2021.de fecha 29 de octubre de 2021, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, fue autorizada para organizarse y operar como una Institución de Tecnología Financiera, al amparo de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, estando debidamente regulada y supervisada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), el Banco de México (BANXICO), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- I.1.3. Se encuentra inscrita ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el Registro Federal de Contribuyentes LME1806216L0.
- I.1.4. Señala como domicilio para efectos de este Contrato, el ubicado en Paseo de la Reforma 505 Piso 17, Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de Mexico.
- I.1.5. Señala que su sitio web es: <https://www.lanawallet.mx/>; su correo electrónico es: [contacto@lanawallet.mx](mailto:contacto@lanawallet.mx)
- I.1.6. Su representante legal cuenta con las facultades necesarias para obligarla en los términos que se establecen en el presente CONTRATO, las cuales no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas en forma alguna a la fecha de firma del Contrato y se encuentran vigentes ante el Sistema de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) de la CONDUSEF.
- I.1.7. El CONTRATO se encuentra debidamente registrado ante el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF, bajo el número 15829-458-038954/07-00776-0426
- I.1.8. Opera una plataforma a través de la cual se permite al CLIENTE abrir una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a fin de realizar las operaciones que se indican en el presente CONTRATO.
- I.1.9. Es su intención celebrar el presente CONTRATO, mismo que se integra con la carátula y los anexos que se citan dentro del mismo, destacando que cuenta con los recursos, capacidad, experiencia, personal y equipo necesarios para cumplir con las obligaciones que emanan del mismo y de la normativa que le resulta aplicable.

I.2. Declara “**EL CLIENTE**”, que:

- I.2.1. Es una persona física, mayor de edad, de nacionalidad mexicana o de nacionalidad extranjera en condiciones de estancia de residente temporal o residente permanente en términos de la ley de migración;
- I.2.2. Cuenta con capacidad jurídica para celebrar el presente CONTRATO;
- I.2.3. Es su intención abrir una cuenta de fondos de pago electrónico en los términos que se establecen en el presente CONTRATO, con el fin de realizar las transacciones y operaciones que conforme al mismo son permitidas;
- I.2.4. Bajo protesta de decir verdad, que la fuente de los recursos que se aplicarán a la realización de transacciones y operaciones en la cuenta de fondos de pago electrónico que se abrirá en términos del presente CONTRATO, son producto de actividades lícitas. Asimismo, todos los fondos se aplicarán o destinarán a operaciones, transacciones de carácter lícito;
- I.2.5. Tiene conocimiento de las sanciones e ilícitos en que puede incurrir por la realización de operaciones con recursos de procedencia ilícita en términos 400 Bis del Código Penal Federal o de destinar fondos a los fines que se indican en el artículo 139 Quater del mismo Código y sus demás correlativos y aplicables;
- I.2.6. Bajo protesta de decir verdad, que actúa en nombre propio y no usará la cuenta para realizar transacciones u operaciones para el resguardo, ni para la realización de operaciones y transacciones por cuenta de terceros;
- I.2.7. La cuenta objeto del presente Contrato, será el de Transferencias de Fondos, Transferencia de Fondos de Pago Electrónico, tal como se detalla en la Carátula de Fondos de Pago Electrónicos que forma parte integrante del presente CONTRATO.
- I.2.8. Tiene conocimiento del Aviso de Privacidad integral para CLIENTE, mismo que LANA ha puesto a su disposición, y que podrá consultar en cualquier momento en el portal de internet <https://www.lanawallet.mx>; manifestando bajo protesta de decir verdad que está de acuerdo con las finalidades de tratamiento establecidas en el propio aviso.
- I.2.9. Tiene conocimiento de las medidas de seguridad que LANA le está proporcionando una serie de medidas de seguridad para el uso adecuado de los medios electrónicos a los que tendrá acceso con motivo de la celebración del presente CONTRATO.
- I.2.10. Tiene conocimiento de la recomendación efectuada por LANA consistente en resguardar claves, contraseñas y accesos a medios electrónicos, debidamente resguardados y manteniendo en sus equipos, instalado el correspondiente certificado de seguridad.
- I.2.11. Previamente a la celebración del Contrato, LANA le ha informado sobre el contenido del mismo y de todos sus anexos y ha hecho de su conocimiento los términos y condiciones para el uso de la plataforma, informándole además que mantendrá a su disposición, en la página web de LANA y en sus oficinas, versiones actualizadas y vigentes de los términos y condiciones aplicables.

I.3. Declaran las “**PARTES**”, que:

- I.3.1. Reconocen la capacidad legal con que cuentan para celebrar el presente CONTRATO, siendo su voluntad suscribirlo, sin que medie vicio del consentimiento alguno, sujetándose para tales efectos al tenor de lo dispuesto en el mismo y sujetándose a las disposiciones legales que resultan aplicables;
- I.3.2. Es su voluntad celebrar este Contrato con el fin de establecer los términos y condiciones bajo los cuales quedarán sujetos los servicios ofrecidos por **LANA**, consistentes en la apertura y administración de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a la orden del **CLIENTE**.

## DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, las PARTES asignan a los términos señalados a continuación, escritos con letra mayúscula inicial, el significado que en cada caso se les atribuye, independientemente de su utilización en singular o en plural.

**Aplicación:** A la aplicación móvil de LANA denominada: Lana Wallet

**Versión para Android en:**

<https://play.google.com/store/apps/details?id=xyz.lana.wallet>

**Beneficiario (s):** A la persona o personas designadas por el CLIENTE, para que, en caso de fallecimiento, las mismas ejerzan ante LANA los derechos derivados de la Cuenta.

**CLIENTE:** Se refiere a la persona física de nacionalidad mexicana o de nacionalidad extranjera en condiciones de estancia de residente temporal o residente permanente en términos de la ley de migración, a nombre de quien LANA lleva una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.

**CLIENTE Beneficiario:** Al titular de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico indicada en la orden de Transferencia de Fondos o de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico a la cual la Institución de Fondos de Pago Electrónico que reciba dicha orden deba abonar los Fondos de Pago Electrónico equivalente al monto indicado en la orden de que se trate.

**CLIENTE Emisor:** Al CLIENTE con quien la Institución de Fondos de Pago Electrónico haya convenido realizar una Transferencia de Fondos de Pagos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico, con cargo a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico que dicha institución le lleve.

**Contraseña:** Se refiere al PIN caracteres numéricos que autentica a un CLIENTE en la PLATAFORMA consistente en 4 datos numéricos que el CLIENTE asigna de manera unilateral y confidencial a la apertura de la cuenta. El PIN es intransferible y deberá cumplir con las reglas establecidas en el presente Contrato.

Al momento de solicitar la apertura de Cuenta, para poder tener acceso es necesario que el CLIENTE asigne una contraseña dentro de la aplicación, conforme a los criterios establecidos en el párrafo anterior.

**CLABE:** Identificador único denominado "Clave Básica Estandarizada", que se debe asignar a cada una de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, de conformidad con la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México.

**Comprobante de Operación:** Al documento electrónico que acredite la realización de operaciones, como pueden ser las evidencias de depósito, disposición, pago, consulta de saldo y cualesquier otros movimientos en las cuentas de Fondos de Pago Electrónico, que sea emitido por LANA y puesto a disposición del CLIENTE por cualquier medio, incluida la APP.

**CONDUSEF:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;

**Cuentas de Depósito de Dinero Abiertas en una Entidad Financiera Autorizada:** La cuenta otorgada por parte de EL CLIENTE para transferir su saldo una vez cerrada la cuenta de fondos de pago electrónico con LANA.

**Cuenta:** Se refiere a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico abierta a nombre del CLIENTE en la que se realizan los registros de abonos y/o cargos objeto de las Operaciones que se indican en este CONTRATO, así como cualquier otra operación y/o servicio que se adicione y ponga a su disposición en el futuro, de conformidad a lo previsto en los artículos 22 y 25 de la Ley.

**Día Hábil:** Al o los días hábiles bancarios, establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que las instituciones de crédito presten sus servicios al público dentro del territorio nacional.

**Estado de Cuenta:** Es el documento emitido por LANA a través del cual se informa de manera periódica al CLIENTE, sobre el estado que guarda la administración de su Cuenta, respecto del registro de los cargos y abonos realizados en dicho período, así como sobre el detalle de las operaciones y servicios contratados por éste y que se encuentra a disposición del cliente a través de la Aplicación

**Firma Digitalizada:** A los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para

identificar la instrucción de alguna operación o servicio financiero realizada por el CLIENTE e indicar que el CLIENTE aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

Fondos: A los Fondos de Pago Electrónico a que se refiere el artículo 23 de la Ley;

Información Personal: a la conjunción del nombre, apellidos y otro elemento de información que permita identificar al CLIENTE o al receptor de Transferencias, tales como domicilio, números de teléfono o direcciones de correo electrónico, entre otros.

Información Sensible: a la conjunción del nombre, apellidos u otro elemento de información que permita identificar al CLIENTE o al receptor de Transferencias, así como la información del Identificador del CLIENTE, de las Cuentas, de los números de las Tarjetas respectivas, de la información de Operaciones previas, así como información que permita la Autenticación y demás datos de naturaleza financiera.

Internet: La red mundial de computadoras, que conecta y comunica a través de la conexión de múltiples redes que utilizan el mismo protocolo de comunicación.

Ley: A la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Instrumentos de disposición o medios de disposición: a las tarjetas asociadas a la Cuenta de Fondos de Pagos al amparo del presente Contrato; a las órdenes de transferencia de fondos; cualquier dispositivo, tarjeta, o interfaz que permita la realización de pagos, transferencias de recursos cuyas operaciones se procesen por medio de las Redes de Medios de Disposición.

Moneda Nacional: A la unidad del sistema monetario de los Estados Unidos Mexicanos, que es el “peso”, o sus equivalentes, conforme a la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos;

Operaciones: a los actos de carácter financiero o de pagos a que se refiere la Ley, que LANA puede ofrecer o realizar con el público o, que a través de ellas se realizan entre CLIENTES, en términos de la Ley;

Perfil Transaccional Declarado o Inicial: Se refiere al perfil transaccional inicial del CLIENTE, respecto del monto, número, tipo, naturaleza y frecuencia de las Operaciones que comúnmente vaya a realizar, el origen y destino de los recursos involucrados, la información de geolocalización del dispositivo electrónico desde el cual el CLIENTE realice la Operación, actividad o servicio, así como el conocimiento previo que se tenga del CLIENTE, que se declara a través de la plataforma web y/o aplicación móvil.

Plataforma: A la plataforma tecnológica de LANA en la que el CLIENTE tendrá apertura su cuenta y en la que podrá realizar las operaciones y transacciones objeto del Contrato, así como tener acceso a la información de su cuenta, que incluye la Aplicación de LANA;

Página web de LANA: A la página <https://www.lanawallet.mx/>

Tarjeta: Se refiere al medio de disposición físico de los fondos de pago electrónico registrados en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una Transferencia de Fondos o una Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

Términos y Condiciones de uso de la Plataforma: Son las bases legales y manifestaciones que LANA establece con los CLIENTES a través de la plataforma web y/o aplicación móvil para la celebración de operaciones, actividades o servicios de ésta.

Tercero Autorizado: con respecto a una Domiciliación, a la persona a la que el titular de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico haya otorgado su autorización para instruir cargos en la Tarjeta vinculada a dicha cuenta, para efectos de la Domiciliación.

Transferencia de Fondos: Se refiere a la operación que se realice entre LANA y otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o Entidad Financiera, conforme al cual la primera realiza (i) el abono en una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico por la cantidad equivalente de dinero a la indicada en la orden respectiva que reciba, derivada del cargo que esa otra institución de fondos de pago electrónico o entidad haga en la cuenta correspondiente, o bien (ii) el cargo en una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico equivalente a aquella cantidad de dinero que el CLIENTE haya indicado en la orden que emita para que, una vez realizada la redención de los referidos fondos, dicha cantidad se acredite a

favor de la otra Institución de Fondos de Pago Electrónico o entidad referida a quien se envíe dicha orden para su abono en la cuenta de depósito indicada en dicha orden.

Transferencia de Fondos de Pago Electrónico: Se refiere a la operación realizada por LANA de conformidad al presente Contrato para la apertura de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, de acuerdo con la cual LANA abona una cantidad determinada de fondos de pago electrónico en una de dichas Cuentas, derivado del cargo por la referida cantidad en alguna otra de esas cuentas.

UNE: A la Unidad de Atención Especializada de LANA que tiene por objeto atender las consultas, aclaraciones y reclamaciones de tipo técnico, administrativo o jurídico, que formulen sus CLIENTES, beneficiarios y/o terceros del público en general sobre los productos y servicios que se prestan.

## CLÁUSULAS

### CAPÍTULO PRIMERO DEL OBJETO DEL CONTRATO

**PRIMERA. OBJETO.** El presente Contrato tiene por objeto establecer las bases bajo las cuales LANA realizará la prestación de manera habitual y profesional de los servicios consistentes en la emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico, por instrucciones del CLIENTE, en virtud del cual se asignará un número de cuenta/prefijo y una Cuenta Referenciada al CLIENTE, en la que podrá realizar las Operaciones que se indican en el presente Contrato y contar con los servicios y beneficios adicionales que ponga a su disposición LANA, directamente o a través de terceros, en los términos del presente Contrato.

**SEGUNDA. CONSENTIMIENTO.** Las PARTES expresan su consentimiento y están de acuerdo con los derechos y obligaciones contenidos en el presente al:

- (i) Acceder o hacer uso de los servicios de LANA a través de su Plataforma
- (ii) Usar cualquier servicio prestado por LANA, con independencia del medio de aceptación, el cual puede incluir, sin limitar, cualquier acto de consentimiento expreso, a través de los medios que LANA pone a disposición del CLIENTE en términos del presente Contrato.

El CLIENTE reconoce que la aceptación del presente tiene el mismo efecto jurídico que si hubiere plasmado la firma física o digital en un acuerdo de voluntades y acepta que su consentimiento será recabado de manera electrónica. De igual forma acepta que la totalidad de sus datos recabados de forma electrónica podrán ser verificados para determinar su autenticidad y autoriza su uso para los efectos del presente Contrato y conforme se plasma en el correspondiente Aviso de Privacidad.

Una vez que se otorgue el consentimiento para la contratación de los servicios proporcionados por LANA a través de la Aplicación, le será proporcionado al CLIENTE una copia del presente Contrato, el cual se enviará automáticamente a la dirección de correo electrónico con la que se registró.

Asimismo, LANA pone a disposición del CLIENTE el presente contrato de adhesión en la Aplicación, el cual podrá consultar o descargar, en cualquier momento, destacando que podrá también consultarlo en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF.

### **TERCERA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

Las PARTES tienen los siguientes derechos y obligaciones, derivados del presente contrato:

3.1. El CLIENTE tendrá, de manera enunciativa, más no limitativa, los Derechos que se enuncian:

- a) Realizar el depósito o retiro de recursos a través de la Plataforma, conforme lo previsto en el presente Contrato;
- b) Realizar el retiro de la totalidad de sus recursos;
- c) Tener acceso a la información de su Cuenta;
- d) Presentar aclaraciones por cargos y/u operaciones no reconocidas en su Cuenta;

- e) Designar beneficiarios de su Cuenta, modificar porcentajes y cambiarlo cuando lo considere pertinente;
  - f) Solicitar en cualquier momento y por los medios establecidos en el presente contrato, la redención de los Fondos de Pago Electrónico;
  - g) Acceder a los servicios que le proporcione LANA y realizar las operaciones que se describen en el presente Contrato;
  - h) Acceder, en su caso, a los beneficios no monetarios que le otorgue LANA, en términos del presente Contrato;
  - i) Realizar la cancelación de su Cuenta y la terminación del presente Contrato, con base en los términos y condiciones que se indican en el mismo;
  - j) Solicitar el alta o la baja de cargos por domiciliación y presentar las aclaraciones que correspondan conforme lo previsto en el presente contrato;
  - k) Acudir a las instancias que considere pertinentes para el ejercicio de sus derechos, y
  - l) Los demás derechos que se enuncian en el presente Contrato y los que deriven de la regulación aplicable a LANA con motivo de la celebración del mismo.
- 3.2. EL CLIENTE, de manera enunciativa, mas no limitativa, tendrá las siguientes OBLIGACIONES:
- a) Pagar las comisiones pactadas y autorizadas;
  - b) Mantener en resguardo las claves de acceso y contraseña de la Plataforma y no proporcionarla a terceros;
  - c) Operar directamente en la Plataforma y no permitir el acceso de terceros no autorizados a su uso, ni realizar operaciones por cuenta de terceros;
  - d) Reportar el robo o extravío de la tarjeta o accesos no autorizados a su Cuenta;
  - e) Cumplir con las reglas de seguridad que se indican en el cuerpo del presente Contrato e informar oportunamente de cualquier incidente de seguridad que pudiera poner en riesgo su Cuenta, a la Plataforma o a los medios que LANA ha puesto a su disposición para operar dentro de su Cuenta;
  - f) Informar de cualquier cambio de domicilio, actividad o cualquier factor que modifique sus condiciones e información como CLIENTE de LANA;
  - g) Cumplir con los requisitos de identificación y conocimiento del CLIENTE y proporcionar la información y documentación que permita complementar su información y documentación, y
  - h) Las demás que emanan del presente Contrato y de la regulación aplicable.
- 3.3. LANA, de manera enunciativa mas no limitativa, tendrá los siguientes DERECHOS:
- a) Cobrar las comisiones pactadas y autorizadas;
  - b) Negar el acceso al **CLIENTE** a la Plataforma, en caso de que no utilice los factores de autenticación proporcionados, o detecte riesgos de vulneraciones o de seguridad;
  - c) Declarar improcedentes las aclaraciones de cargos y/u operaciones no reconocidas por el **CLIENTE, previo el análisis que al efecto realice;**
  - d) Modificar el monto de las comisiones, con previa autorización de la autoridad y aviso al **CLIENTE** con treinta días de anticipación;
  - e) Efectuar los cargos que le dirijan terceros a la Cuenta del **CLIENTE;**
  - f) Constatar, a través de los medios, establecidos en la regulación de la materia, la identidad, datos y documentación que proporcione el CLIENTE;
  - g) Suspender temporal o definitivamente el acceso a la Plataforma y a la Cuenta del CLIENTE, por las causas legales que se establecen en términos de la regulación aplicable o por instrucción de la o las autoridades competentes;
  - h) Cancelar en cualquier momento la Cuenta del CLIENTE que corresponda y concluir el presente Contrato cuando concurren causas o circunstancias que pongan en riesgo a LANA, al CLIENTE o a la Plataforma, por alguna conducta o causa imputable al CLIENTE, apegándose en todo momento a lo previsto en la regulación aplicable;
  - i) Abstenerse de iniciar o continuar una relación de negocios con un CLIENTE cuando sobrevengan o se identifiquen causas que puedan sugerir, generar indicios o certeza de que los mismos puedan o estén realizando operaciones por cuenta de terceros, con recursos de posible procedencia ilícita o que se destinen a la financiación del terrorismo, la proliferación de

armas de destrucción masiva o a corrupción o ilícitos precedentes de lavado de dinero o financiación del terrorismo, y

j) Los demás que deriven del presente Contrato y de la regulación aplicable a LANA como Institución de Fondos de Pago Electrónico;

3.4. LANA, de manera enunciativa más no limitativa, tendrá las siguientes OBLIGACIONES:

a) Prestar los servicios que se describen en el cuerpo del presente Contrato, así como los beneficios que deriven del mismo, a favor del **CLIENTE**;

b) Analizar, investigar y resolver las aclaraciones por cargos y/u operaciones efectuadas por el **CLIENTE**;

c) Realizar las operaciones que instruya el CLIENTE a través de la Plataforma;

d) Asegurarse que la Plataforma cumple con las características y elementos necesarios para que el CLIENTE realice las operaciones, acceda a los servicios y obtenga los beneficios que derivan del presente Contrato;

e) Informar al CLIENTE de manera oportuna de cualquier incidente que limite su operación dentro de la Plataforma o ponga en riesgo la integridad de la información que ha proporcionado en términos del presente Contrato;

f) Mantener en operación la Plataforma, en los niveles establecidos en la normativa aplicable;

g) Establecer los mecanismos necesarios para la designación de Beneficiarios de la Cuenta que corresponda, por parte del CLIENTE, su modificación, sustitución o cambio de porcentajes, así como los medios necesarios para que el o los Beneficiarios del CLIENTE ejerzan sus derechos con respecto a la Cuenta correspondiente;

h) Redimir los Fondos de Pago Electrónico en el momento en que sean solicitados por el **CLIENTE**.  
Y

i) Las demás que deriven del presente Contrato y de la regulación aplicable.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

**CUARTA. ACCESO A LA CUENTA.** Las PARTES acuerdan que, para poder acceder a la Cuenta, el CLIENTE deberá contar y cumplir con los requisitos de seguridad establecidos en los Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma, haciendo uso de los medios de autenticación que al efecto LANA establezca.

**QUINTA. NIVEL DE CUENTA.** Las PARTES acuerdan que la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico objeto del presente instrumento es nivel 3, de acuerdo con la 9ª disposición de la Circular 12/2018 “Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico” emitida por Banco de México.

**SEXTA. DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS.** El CLIENTE podrá designar beneficiarios de su Cuenta, conforme al Anexo denominado “Designación de Beneficiarios”, mismos que podrán disponer de los recursos en caso del fallecimiento del CLIENTE, para lo cual deberá proporcionar a LANA los datos que permitan su identificación y contacto, en su caso.

El CLIENTE podrá, en cualquier momento a través del chat de la Aplicación comunicarse con el servicio de atención al cliente de Lanawallet, designar o cambiar de beneficiarios y porcentajes que corresponden a los mismos.

1. Acceso a la Aplicación: El CLIENTE debe acceder a su cuenta de Lanawallet a través de la aplicación móvil
  - a. El CLIENTE puede designar o modificar beneficiarios utilizando el chat de atención al cliente dentro de la aplicación.

- b. Debe proporcionar los datos completos del beneficiario: nombre completo, identificación oficial, dirección y detalles de contacto.
2. Confirmación: Tras enviar la solicitud, LANA generará un acuse de recibo confirmando la recepción de la misma.
3. Validación: LANA validará los datos del beneficiario. Si es necesario, se solicitarán documentos adicionales.
4. Documentación de los Beneficiarios: En caso de fallecimiento del CLIENTE, los beneficiarios deberán presentar su identificación oficial vigente para ejercer sus derechos sobre los fondos.
5. Sin Designación de Beneficiarios: Si no se designan beneficiarios, LANA entregará los fondos conforme a la legislación vigente.

Al presentarse el beneficiario o los beneficiarios a ejercer sus derechos, LANA requerirá sus datos, así como el documento de identificación que acredite su identidad. En caso de que el CLIENTE no designe beneficiarios, LANA entregará el importe correspondiente a los Fondos de Pago Electrónico registrados en la Cuenta del CLIENTE, en los términos de la legislación vigente aplicable.

**SÉPTIMA. CUENTA SIN MOVIMIENTO.** Los montos correspondientes a los Fondos de Pago Electrónico referidos a cantidades de dinero y registrados en la Cuenta del CLIENTE, que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará LANA para cuentas con dichas características.

LANA deberá dar aviso al CLIENTE de esta situación, por escrito o a través del correo electrónico proporcionado por el CLIENTE, con 90 (noventa) días de anticipación a la fecha en que se venza el término de los 3 años, mismo que correrá a partir del último día en que se haya registrado el último movimiento o consulta de saldo en la Cuenta del CLIENTE. LANA no podrá hacer cargos a la cuenta global por concepto de comisiones.

Cuando el CLIENTE realice una operación en su Cuenta o haya hecho una consulta de saldos o cualquier otro movimiento, con posterioridad a la fecha en que LANA transfiera el saldo de dicha Cuenta a la cuenta global, LANA deberá retirar de la cuenta global el importe total del saldo transferido, a efecto de abonarlo a la Cuenta del CLIENTE o entregárselo a través de los medios de disposición que al efecto señale el CLIENTE.

Los recursos que no generen movimientos en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por Cuenta al equivalente a 300 (trescientas) UMA prescribirán en favor de la beneficencia pública.

Los recursos sin movimientos que en el transcurso de siete años contados a partir de que estos últimos se depositen en la Cuenta global, cuyo importe exceda por Cuenta al equivalente a 300 (trescientas) UMA prescribirán en favor de la beneficencia pública.

### **CAPITULO TERCERO. OPERACIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO Y SERVICIOS**

**OCTAVA. OPERACIONES Y SERVICIOS.** El CLIENTE, en términos del presente Contrato, podrá realizar las Operaciones y contar con los servicios que, de manera enunciativa mas no limitativa, que se detallan a lo largo del presente Contrato. En lo general, son:

- a) Realizar abonos en Moneda Nacional a su Cuenta;
- b) Contar con los Medios de Disposición de los Fondos registrados en su Cuenta, conforme lo previsto en el presente Contrato;
- c) Recibir abonos a su Cuenta mediante Transferencias, por cuenta propia o de Terceros;
- d) Realizar Transferencias de Fondos de Pago Electrónico en Moneda Nacional entre CLIENTES de LANA mediante los respectivos abonos y cargos a las Cuentas de Fondos de

- Pago Electrónico que correspondan;
- e) Consultar saldos y movimientos de su Cuenta y de los instrumentos de disposición emitidos en términos del presente Contrato;
- f) Cambiar y recuperar su Contraseña para acceso a la Plataforma;
- g) Recibir comunicaciones, estados de cuenta, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas, avisos y correos electrónicos y cualquier otra información relevante de su Cuenta;
- h) Las demás que se especifican en el presente Contrato correspondan conforme a las disposiciones normativas aplicables. Toda vez que LANA es una Institución de Fondos de Pago Electrónico, las operaciones se mantendrán de acuerdo a lo establecido por los artículos 22 y 25 de la Ley.

Lo anterior sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, en los anexos o contratos que en su caso llegaran a regular en lo particular cada una de las nuevas operaciones o servicios, y de acuerdo con los requerimientos, funcionalidades y operatividad que determine LANA.

**NOVENA. OPERACIONES ADICIONALES.** Las PARTES convienen que, previo autorización de la autoridad que corresponda, aquellas Operaciones que no estén incluidas en este Contrato ni en sus anexos, y que en un futuro puedan efectuarse a través de la Plataforma de LANA, de conformidad con los artículos 22 y 25 de la Ley, serán notificadas al CLIENTE; asimismo, se realizarán las modificaciones conducentes al Contrato con la finalidad de que las operaciones que LANA celebre con el CLIENTE se encuentren detalladas, dichas modificaciones serán notificadas de conformidad a lo establecido en la Cláusula Vigésima Primera del presente Instrumento.

**DÉCIMA. EMISIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO Y ABONO DE RECURSOS.** LANA emitirá los Fondos de Pago Electrónico a la Cuenta del CLIENTE, dentro de los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que reciba los recursos respectivos. Para tal efecto, el CLIENTE podrá entregar sus recursos a LANA para la emisión de Fondos de Pago Electrónico, a través de:

- a) Transferencias de Fondos a la Cuenta del CLIENTE, identificada con la CLABE que se le asigne;
- b) Asimismo, el CLIENTE otorga su consentimiento para que LANA emita los Fondos de Pago Electrónico que correspondan a Transferencias de Fondos provenientes de terceros.

**DÉCIMA PRIMERA. CARGOS A LA CUENTA.** El CLIENTE podrá disponer de los Fondos de Pago Electrónico, así como realizar cargos correspondientes a su Cuenta, mediante:

- a) El cargo de los Fondos de Pago Electrónico por la cantidad que el mismo indique; con el fin de que los montos de dinero equivalentes sean remitidos, mediante Transferencias de Fondos, a las cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del CLIENTE o de terceros en Entidades Financieras que él indique;
- b) Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras Cuentas de Fondos de Pago Electrónico referidos en la misma moneda;
- c) Cargos por domiciliaciones aprobadas por el CLIENTE.

Adicionalmente, LANA podrá realizar movimientos en la Cuenta del CLIENTE relacionadas a Operaciones no instruidas por él y que estén vinculadas a procesos de devoluciones, objeciones y cargos no autorizados en aquellos supuestos procedentes de conformidad con las disposiciones aplicables.

LANA ejecutará las instrucciones de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico que el CLIENTE le transmita a través de la Aplicación para lo cual el CLIENTE deberá proporcionar la información del beneficiario de los fondos que al efecto se requiera.

LANA notificará al CLIENTE a través de la Aplicación, las operaciones de transferencias de fondos al momento de la ejecución de la orden. Para la ejecución de transferencias de Fondos de Pago

Electrónico, el CLIENTE deberá utilizar los factores de autenticación que se indican en el presente Contrato.

LANA no otorga créditos y préstamos por sobregiro derivado de la transmisión de fondos de pago electrónico, por lo que en caso de que la Cuenta del CLIENTE no cuente con los fondos necesarios para el cobro o transmisión de los fondos, la operación será rechazada por la Aplicación.

**DÉCIMA SEGUNDA. LÍMITES TRANSACCIONALES.** Las PARTES acuerdan que el nivel de la Cuenta que se abra en términos del presente Contrato será Nivel 3, por lo cual le aplicarán los siguientes límites:

- a) El equivalente en Moneda Nacional a \$200.000 (doscientos mil pesos 00/100 M.N.) mes, para depósitos.
- b) Hasta \$200,000.00 (doscientos mil pesos 00/100 M.N.) al mes, para abono a la Cuenta, no pudiendo rebasarse este límite, con independencia del medio de abono y el número de operaciones que se realicen.

LANA establecerá los controles y límites operativos que se pactan, dentro de la Plataforma a fin de bloquear las Operaciones de abono, que se indican en los períodos de tiempo que se señalan en cada uno de los incisos anteriores, debiendo informarse al CLIENTE de tal situación, mediante mensaje en la Plataforma.

El Cliente sólo podrá realizar operaciones en moneda nacional hasta por los límites que se establezcan por LANA.

**DÉCIMA TERCERA. RECHAZO DE OPERACIONES.** Las Operaciones relacionadas con Transferencias, Cargos o Disposiciones de Fondos podrán ser rechazadas o devueltas por lo siguiente:

- a) Que la cuenta del CLIENTE Emisor de que se trate no tenga fondos suficientes para la liquidación de la operación.
- b) Que la cuenta del CLIENTE Beneficiario de la operación de que se trate se encuentre cancelada o bloqueada por la Entidad Financiera receptora.
- c) Que la cuenta del CLIENTE Beneficiario de la operación de que se trate tenga errores o no exista.
- d) Por disposición de ley o por instrucción de alguna autoridad competente;
- e) Que el monto de la operación supere los límites conformes a la fracción décima segunda y
- f) Las demás que se establezcan en las leyes y disposiciones aplicables.

Las anteriores causas, se señalan de manera enunciativa, más no limitativa y se harán del conocimiento del CLIENTE, salvo en aquellos casos en que concurra algún impedimento legal para tal efecto.

**DÉCIMA CUARTA. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS.** Las PARTES acuerdan que LANA realizará las Transacciones que el CLIENTE determine a través de su Cuenta con los recursos en Moneda Nacional que éste previamente haya abonado en la citada Cuenta, por lo que LANA tendrá el carácter de depositario de dichos Fondos.

Por lo anterior, LANA reembolsará dichos Fondos en Moneda Nacional al CLIENTE cuando éste así lo solicite, siempre y cuando tales Fondos de Pago Electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución de conformidad al Artículo 21 de las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.

**DÉCIMA QUINTA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN.** El CLIENTE para disponer de los Fondos registrados en su Cuenta, tendrá a su disposición los siguientes medios:

- Las tarjetas de débito físicas al amparo del presente Contrato;
- Las órdenes de transferencia de fondos,
- La Plataforma

El CLIENTE podrá solicitar la emisión de tarjetas físicas, para la disposición de los Fondos de su Cuenta, mismas que podrán ser utilizadas para pagos en terminales y otros medios, domiciliaciones, en la Plataforma, dentro del territorio nacional para la disposición en moneda nacional.

La o las Tarjetas que se emitan al CLIENTE, como medios de disposición de los Fondos se entregarán desactivadas. El CLIENTE Beneficiario deberá ingresar a la Aplicación para la activación de sus tarjetas.

LANA podrá dispersar Fondos de Pago Electrónico del CLIENTE a los medios solicitados con cargo a la Cuenta de Fondo de Pagos Electrónico del CLIENTE.

**DÉCIMA SEXTA. SERVICIOS DE DOMICILIACIÓN.** El CLIENTE podrá autorizar la ejecución de Transferencias de Fondos o Transferencias de Fondos de Pago Electrónico, individuales o recurrentes, con cargo a su Tarjeta, de acuerdo con la aceptación expresa del mismo, directamente o por medio de un Tercero Autorizado.

El CLIENTE podrá solicitar la cancelación de los cargos por domiciliación mediante el [Formato para solicitar cancelación de servicio de domiciliación](#).

En el evento de que el CLIENTE no esté de acuerdo con algún cargo realizado por servicios de domiciliación deberá usar el "[Formato para objetar cargos por domiciliación](#)",

Los formatos referidos en esta Cláusula, podrán ser consultados y descargados por el CLIENTE de la página web de LANA.

*El CLIENTE deberá agotar el procedimiento* descrito en la Cláusula Trigésima Sexta del presente Contrato, para dar atención oportuna a la solicitud del CLIENTE y responderle lo conducente.

**DÉCIMA SÉPTIMA. MEDIOS ELECTRÓNICOS.** El CLIENTE acepta que los **medios electrónicos** que LANA pone a su disposición en términos del presente contrato para que haga uso de su Cuenta, constituirán la forma de creación, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones de las Operaciones y Servicios que se especifican en el presente Contrato, por lo que en términos de la Ley y del Código de Comercio, los medios de identificación, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las normas jurídicas otorgan a los documentos con firma autógrafa y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Se consideran como medios electrónicos, la Aplicación que se ponga a disposición del CLIENTE, los medios para realizar las operaciones y hacer uso de los servicios materia del presente Contrato, así como todos los medios de validación y autenticación para el acceso a tales medios, como son el Identificador de Usuario, Contraseña, Firma Electrónica, el PIN, así como aquellos que implemente LANA para el uso seguro de la CUENTA y se pongan a disposición y previo consentimiento y a través de los cuales se recabe el consentimiento expreso del CLIENTE.

**DÉCIMA OCTAVA. HORARIOS DE SERVICIO.** Las PARTES acuerdan que las Operaciones convenidas en el presente instrumento se podrán efectuar en un horario de 7x24. LANA podrá restringir los horarios de acuerdo con sus necesidades operativas, debiendo informar de lo anterior al CLIENTE mediante comunicación por medio de correo electrónico al email que para tal efecto proporcione el CLIENTE.

Particularmente, con todo lo relacionado con la recepción, atención y contestación de quejas,

reclamaciones, cancelaciones, cargos no reconocidos, terminación anticipada del presente Contrato, los horarios de atención se entenderán que son de las 9:00 a las 18:00 horas en Días Hábiles bancarios. Cualquier queja, reclamación, terminación, cancelación que se presente fuera del horario establecido, se entenderá presentado hasta el Día Hábil bancario siguiente, para todos los efectos a que haya lugar.

En el caso de Avisos por pérdidas o extravío de Tarjetas, se entenderá presentado el Aviso correspondiente en la fecha y hora que se tenga por recibido por LANA conforme a lo previsto en el presente Contrato, con independencia del horario de servicio previamente establecido.

**DÉCIMA NOVENA. BENEFICIOS NO MONETARIOS.** LANA pondrá a disposición del CLIENTE, los beneficios NO monetarios, que en su caso ofrezca, con motivo de la apertura y mantenimiento de su cuenta, mismos que se especificarán y señalarán en la Aplicación o en su página web, de manera indistinta.

#### **CAPÍTULO CUARTO SEGURIDAD, DATOS PERSONALES Y PLATAFORMA**

**VIGÉSIMA. FIRMA ELECTRÓNICA Y CERTIFICADO DE SEGURIDAD.** El CLIENTE contará con: a) Identificador de usuario, b) Contraseña, c) Segundo Factor de Autenticación, y d) geolocalización, todos los anteriores en adelante se les denominará “Perfil de Seguridad”.

Los elementos de autenticación generan la Firma Electrónica del CLIENTE en la Plataforma. La Firma Electrónica tiene el mismo valor probatorio que la firma autógrafa tiene conforme a derecho en términos del artículo 56 de la Ley, por lo que el uso y aplicación de esta en la Plataforma, se sujetará a lo indicado en los Términos y Condiciones de la misma.

**VIGÉSIMA PRIMERA. TRANSMISIÓN, CONTENIDO Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN.** El CLIENTE será responsable de la transmisión oportuna y del contenido de la información y documentación que proporcione a LANA para efectuar las Operaciones o acceder a los servicios que LANA le ofrece a través de la Plataforma. LANA deberá validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos del CLIENTE de conformidad con sus Políticas de Identificación y Conocimiento del CLIENTE.

LANA en todo momento, podrá solicitar información o documentación adicional o verificar la información o documentación ya proporcionada, para constatar la identidad del CLIENTE, el origen de los recursos depositados en su Cuenta o el destino de los mismos.

Cada una de las Operaciones que se realice a través de la Aplicación que afecte directamente el saldo de la Cuenta del CLIENTE se deberá reflejar en el estado de cuenta correspondiente, mismo que podrá ser consultado por el CLIENTE a través de la Aplicación. Tratándose de consultas, la información proporcionada por LANA corresponderá a la registrada en sus sistemas el día y la hora de la consulta, en el entendido que los datos proporcionados corresponden a los comprobantes de operación.

LANA notificará al CLIENTE Emisor y al CLIENTE Beneficiario, acerca de las transferencias de Fondos Electrónicos al momento de la ejecución de la orden de pago a través de la Plataforma.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, LANA, ha puesto a disposición del CLIENTE el aviso de privacidad integral para CLIENTES, por medio del cual se le informa al CLIENTE los datos personales que han sido recabados por LANA y las finalidades del tratamiento, las cuales el CLIENTE manifiesta bajo protesta de decir verdad acepta y conoce. Los datos personales han sido otorgados voluntariamente por el CLIENTE por lo que la autenticidad de dichos datos es responsabilidad de éste.

El CLIENTE podrá acceder, rectificar, cancelar y oponerse (Derechos ARCO) al tratamiento de sus datos personales, así como revocar el consentimiento y/o limitar el uso y/o divulgación en el tratamiento de los mismos en términos del aviso de privacidad que se puso a su disposición.

LANA se reserva el derecho de efectuar modificaciones o actualizaciones al aviso de privacidad para CLIENTES en cualquier momento. Estas modificaciones estarán disponibles a través de la Plataforma o en su página web: [www.lanawallet.mx](http://www.lanawallet.mx). LANA se compromete a implementar y mantener las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los Datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

LANA reconoce que los datos que proporcione el CLIENTE en términos del presente Contrato, tienen el carácter de confidenciales para todos los efectos legales a que haya lugar; en consecuencia se encuentran sujetos al más estricto secreto y reserva, incluso una vez finalizada la relación contractual entre las PARTES y hasta por el período de conservación de los mismos conforme a la normativa aplicable.

**VIGÉSIMA TERCERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN.** Las PARTES acuerdan que para el Uso de la Plataforma, el CLIENTE deberá sujetarse a lo previsto en el Anexo 2 del presente Contrato, denominado “Términos y Condiciones”.

## **CAPÍTULO QUINTO DE LAS COMISIONES**

**VIGÉSIMA CUARTA. COMISIONES.** El CLIENTE se obliga a pagar a LANA las comisiones que por concepto de la prestación de los servicios materia del presente contrato se causen a su favor cuyo monto hayan convenido en términos de las disposiciones legales aplicables.

El CLIENTE acepta que le sean aplicadas a su Cuenta, las comisiones vigentes en el momento de la celebración del presente instrumento, mismas que se detallan en cuanto a monto y concepto en el Anexo 1 del presente Contrato y que forma parte integral de dicho Contrato.

El CLIENTE no estará obligado a pagar comisiones cuyos conceptos no se encuentren previstos en este Contrato o sus anexos o que se hayan modificado sin habersele informado previamente, a través de los medios que se indican en la cláusula inmediata posterior.

**VIGÉSIMA QUINTA. ESTABLECIMIENTO DE NUEVA COMISIÓN.** LANA se reserva el derecho de establecer una comisión o contraprestación por las Operaciones que se detallan en el presente Contrato, en cuyo caso, comunicará previamente al CLIENTE de los cambios en el régimen de Comisiones a través de la Plataforma, por correo electrónico que el CLIENTE haya proporcionado, o en documento dirigido al CLIENTE, su concepto, importe y la fecha a partir de la cual comenzarán a cobrarse las nuevas comisiones. El CLIENTE deberá consentir expresamente las modificaciones o las nuevas comisiones.

Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE estará facultado para dar por terminado el presente Contrato en caso de no estar de acuerdo con los nuevos conceptos o montos, sin que LANA pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el CLIENTE solicite la terminación del presente Contrato y aquellos que se generen hasta la fecha de terminación efectiva del Contrato en caso de que el CLIENTE hubiere continuado utilizando la Plataforma de LANA después de solicitada la terminación.

Las Comisiones que se cobren en términos del presente Contrato, mismas que se especifican en el Anexo 1 denominado “Comisiones”, se cobrarán por el monto que se indica en cada una de ellas, más Impuesto al Valor Agregado que genere cada una, conforme a las disposiciones fiscales.

## **CAPÍTULO SEXTO ORIGEN Y DESTINO LÍCITO DE LOS FONDOS DE LA CUENTA**

**VIGÉSIMA SEXTA. IDENTIFICACIÓN Y DEBIDO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.** El CLIENTE, en términos de lo dispuesto en la Ley, de las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Disposiciones de PLD/FT), de las políticas y procedimiento de LANA y del presente Contrato, se obliga a proporcionar la información y documentación que permita a LANA identificarlo plenamente, conocer su perfil transaccional, su geolocalización cuando realice Operaciones, así como proporcionar toda aquella información que contribuya a asegurar que el origen y destino de los fondos que se depositen, abonen, transfieran o a través de los cuales se realicen Operaciones, sean de origen lícito y se destinen a fines lícitos, en términos.

El CLIENTE acepta y reconoce que, en caso de que LANA no logre confirmar su identidad, actividad económica o fuente de los recursos que se depositen en su cuenta; no permita su ubicación a través de los procesos de geolocalización establecidos por LANA; no sea posible identificar el destino lícito de los Fondos en su Cuenta o de terceros con los que realice Operaciones; no logre corroborar la veracidad y autenticidad de los datos y documentos que proporcione; se niegue a actualizar su información y documentación o a realizar entrevistas que permitan un mayor conocimiento de su perfil de los usos que dará a la Cuenta, o concurra cualquier otra circunstancia que genere indicios del posible uso ilícito de la cuenta; LANA podrá negarse a iniciar o continuar la celebración o continuación del presente Contrato y de los servicios que emanen de éste.

LANA, conforme a sus procedimientos internos y en cumplimiento de las Disposiciones de PLD/FT y de la demás normativa aplicable, podrá llevar a cabo revisiones al expediente del CLIENTE, a sus Operaciones, así como a terceros con los que realice Operaciones y de sus beneficiarios designados en términos del presente Contrato, para lo cual podrá solicitar al CLIENTE mayor información o documentación sobre el particular, conforme a sus manuales, políticas y procedimientos.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. PREVENCIÓN DE OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.** El CLIENTE ratifica y declara bajo protesta de decir verdad, que los recursos que se transfieran, abonen o depositen a su Cuenta, así como los Fondos de Pago Electrónico que le sean transferidos por él mismo o por terceros son de procedencia lícita, tienen como origen la realización de las actividades que ha declarado realizar mismas que se encuentran dentro del Comercio y no constituyen ningún ilícito de orden penal que sea precedente del delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita (lavado de dinero), previsto en el artículo 400 Bis del Código Penal Federal.

El CLIENTE ratifica y declara bajo protesta de decir verdad que las operaciones, transferencias o cargos que autorice sobre los Fondos de su Cuenta, serán destinados a fines lícitos y no a la financiación del terrorismo, personas físicas, morales y cualquier otro tipo de vehículo legal, vinculado directa o indirectamente con actos terroristas, ni a ninguno de los ilícitos que se pudieran vincular o ser subyacentes del delito de financiamiento al terrorismo, conforme a lo previsto en el artículo 139 Quáter del Código Penal Federal.

El CLIENTE declara que conoce los alcances de lo dispuesto en los artículos 139 Quáter y 400 Bis del Código Penal Federal y de las penas contenidas en los mismos para quienes se ubican en algunas de las conductas descritas en los correspondientes tipos penales.

El CLIENTE declara que el será el titular y usuario de la Cuenta y no actúa ni actuará ni realizará Operaciones por cuenta y orden de terceros y se obliga a usar la Cuenta para fines propios. En caso contrario, se obliga a informar oportunamente y por escrito a LANA acerca del uso de la Cuenta para

finés de terceros, proporcionando los datos y documentos de éstos que permitan su plena identificación y ubicación. LANA en todo momento, tendrá derecho a concluir el presente contrato y a suspender la Cuenta y los servicios que derivan de ésta, cuando detecte o existan indicios fundados o certeza de que la Cuenta está siendo utilizada por terceros y no por el CLIENTE.

**VIGÉSIMA OCTAVA. PROGRAMAS DE SANCIONES Y LISTAS RESTRICTIVAS.** El CLIENTE tiene conocimiento y reconoce que en el evento de que él, sus beneficiarios designados en términos del presente Contrato o terceros de los que reciba o envíe transferencias de los Fondos de la Cuenta se encuentren incorporados a algún programas de sanciones nacional e internacionales a los que LANA se encuentra sujeto para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero, financiación del terrorismo en términos de la Ley y de las Disposiciones de PLD/FT, podrá suspender, cancelar o bloquear las Operaciones y en su caso, al bloqueo de la Cuenta, previa instrucción de las autoridades competentes, a través de los comunicados que al efecto le realice la Comisión.

LANA por su parte, previa instrucción de la Comisión y con base en las Disposiciones de PLD/FT, hará del conocimiento del CLIENTE del bloqueo de la cuenta por instrucciones de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el efecto de que acuda ante dicha Unidad para el ejercicio de su derecho de audiencia, sin perjuicio de las acciones legales que el CLIENTE decida emprender. Este comunicado, se realizará a través de los medios electrónicos que al efecto proporcione el CLIENTE para la apertura de la Cuenta y en su caso, para la actualización de sus datos. LANA procederá al desbloqueo de la Cuenta, previa instrucción de la Comisión, en los términos que se establecen en las referidas Disposiciones de Carácter General, informando de tal situación al CLIENTE a través de los medios electrónicos señalados por éste para el cumplimiento del presente Contrato.

Es causal de terminación unilateral del presente Contrato y la consecuente cancelación de la Cuenta que corresponda, el hecho de que alguna de las PARTES o terceros relacionados con éstas, estén siendo investigados, procesados o sancionados por los delitos previstos en el artículo 139 Quáter y 400 Bis del Código Penal Federal o sus delitos precedentes, o se encuentren incorporados a las listas restrictivas nacional e internacionales a las que se encuentra sujeta LANA, en términos de la regulación aplicable y su marco normativo interno. Esta terminación será sin responsabilidad alguna para la Parte que NO está sujeta a investigación o proceso legal alguno de acuerdo con lo señalado en la presente Cláusula y estará sujeta al proceso de terminación previsto en el cuerpo del presente Contrato.

En el evento de que resulten daños por esta situación, la PARTE afectada tendrá derecho a que se cubra una indemnización por los daños causados, por la PARTE que los generó, estando obligada a sacar en paz y a salvo de cualquier proceso legal, investigación o procedimiento administrativo a su contraparte, sin costo para esta última.

En relación con lo establecido en el presente capítulo, LANA continuará siendo el único responsable frente a la Comisión en relación con la debida integración del expediente del CLIENTE, a fin de dar cumplimiento a lo previsto en la Ley, en las Disposiciones de PLD/FT, así como en la normativa externa e interna complementaria, sin embargo, las PARTES convienen que el CLIENTE se obliga, a sacar en paz y a salvo a LANA, a sus respectivos accionistas, consejeros, funcionarios, empleados, apoderados y representantes, en caso de que se presente alguna reclamación, procedimiento, juicio o demanda en contra de LANA por parte de cualquier autoridad o tribunal competente cuando el CLIENTE se niegue a proporcionar o actualizar su información o documentación o cuando realice Operaciones que presumiblemente se puedan ubicar en los supuestos previstos en los artículo 139 Quáter y 400 Bis del Código Penal Federal.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO VIGENCIA, MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN**

**VIGÉSIMA NOVENA. VIGENCIA.** El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida, salvo que concurran las causas y circunstancias que se indican en el mismo.

**TRIGÉSIMA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.** Durante la vigencia del presente Contrato, LANA podrá modificar su contenido, sus Anexos, así como los términos y condiciones del mismo, en cuyo caso le informará al CLIENTE de dichas modificaciones con 30 (treinta) días naturales de anticipación, a través de medios digitales, de la página web de LANA, por correo electrónico o en documento dirigido al CLIENTE.

En el supuesto de que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato y/o a los Términos y Condiciones, podrá solicitar a LANA la terminación del mismo dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha del aviso de modificación, sin que por tal motivo exista responsabilidad alguna a cargo para el CLIENTE, quien únicamente tendrá la obligación de pagar los adeudos que se hubieren generado hasta la fecha de terminación del Contrato y de que hayan cesado los servicios derivados del mismo.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. CANCELACIÓN AL INICIO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.** El CLIENTE podrá cancelar el presente Contrato y consecuentemente la apertura de la Cuenta, sin responsabilidad para el mismo, en un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del presente Contrato, en cuyo caso, LANA no podrá cobrar Comisión o cargo alguno, siempre y cuando el CLIENTE no haya utilizado u operado su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y 21 de las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.

El CLIENTE debe presentar una solicitud de cancelación a través del correo [contacto-mx@lana.xyz](mailto:contacto-mx@lana.xyz) . dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a la suscripción del Contrato, considerándose como límite para estos efectos, las 16:00 hrs del último día hábil en que venza el plazo mencionado. De enviarse la solicitud en Día Inhábil y fuera del horario indicado, la misma se tendrá por presentada hasta el Día Hábil siguiente.

Recibida dicha solicitud, LANA deberá confirmar su recepción al CLIENTE, cerciorándose de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente confirmando sus datos y enviando un correo electrónico que incluya: (i) número de folio asignado al proceso; (ii) fecha y hora en que recibió la solicitud y (iii) en su caso, los montos existentes en la Cuenta.

En caso de que la Cuenta tenga saldo el CLIENTE deberá retirar los recursos a través de los Medios de Disposición disponibles

Una vez solicitada la terminación a que se refiere la presente cláusula, el CLIENTE no podrá llevar a cabo operaciones a través de la Plataforma de LANA y no estará obligada a proporcionar el referido servicio.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE.** Las PARTES convienen que el CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento, sin condición alguna y sin causa justificada, la terminación del presente Contrato y consecuentemente, el cierre de su Cuenta y la correspondiente redención de Saldos, sin necesidad de declaración judicial.

El CLIENTE debe presentar una solicitud de cancelación a través del correo [contacto-mx@lana.xyz](mailto:contacto-mx@lana.xyz) . Recibida dicha solicitud, LANA deberá confirmar su recepción al CLIENTE, cerciorándose de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente confirmando sus datos y enviando un correo electrónico que incluya: (i) número de folio asignado al proceso; (ii) fecha y hora en que recibió la solicitud y (iii) en su caso, los montos existentes en la Cuenta.

En caso de que la Cuenta tenga saldo el CLIENTE deberá retirar los recursos a través de los Medios de Disposición disponibles

Una vez solicitada la terminación a que se refiere la presente cláusula, el CLIENTE no podrá llevar a cabo operaciones a través de la Plataforma de LANA y no estará obligada a proporcionar el referido servicio.

**TRIGÉSIMA TERCERA. CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE LANA.** Serán causas de rescisión, sin responsabilidad alguna por parte de LANA, cualquier incumplimiento del CLIENTE al presente Contrato, sus Anexos o Términos y Condiciones del Uso de la Plataforma. De manera enunciativa más no limitativa, quedan comprendidas las siguientes:

- a) Cuando el CLIENTE haga uso indebido de su Cuenta, de la Plataforma, o de los Medios de Disposición otorgados por LANA.
- b) Cuando el CLIENTE haga uso de su Cuenta para el desarrollo de actividades ilícitas o se ubique en alguno de los supuestos descrito en las Cláusulas Vigésima Quinta, Vigésima Sexta y Vigésima Séptima del presente contrato al realizar Operaciones con recursos de procedencia ilícita o se destinen a un fin ilícito.
- c) Cuando el CLIENTE realice cualquier actividad que pueda implicar un daño reputacional, económico o legal a LANA.
- d) Cuando LANA detecte que existen elementos suficientes que hagan presumir que el Identificador de usuario, la Contraseña y/o factores de autenticación, no están siendo utilizados por el CLIENTE directamente o cuando se detecten posibles vulneraciones a los mecanismos de seguridad establecidos por LANA;
- e) Cuando el CLIENTE proporcione información inexacta o falsa.
- f) Cuando los datos y documentos proporcionados por el CLIENTE para la celebración de este contrato sean inexactos o falsos.
- g) Cuando el CLIENTE o los beneficiarios de alguna Operación que el CLIENTE realice a través de la Plataforma, se encuentren incorporados a alguna lista de sanciones o restrictiva, derivada de programas de sanciones locales o internacionales en los que México sea parte o tenga firmado algún tratado internacional, o cuando se trate de personas incorporadas a la lista de personas bloqueadas que emita la SHCP a través de la CNBV, a excepción de que la persona de que se trate pueda acreditar lo contrario mediante el oficio que en su caso emita la Autoridad competente, lo cual deberá hacer constar en dicho expediente.

LANA hará del conocimiento del CLIENTE su decisión de rescindir el Contrato y por ende, proceder a la cancelación de la Cuenta correspondiente, mediante escrito en el que se señalará la causal de la rescisión, la fecha a partir de la cual se suspenderán los servicios de la Cuenta y el plazo para que el CLIENTE proceda al retiro de los Fondos registrados en la Cuenta, indicando el saldo y las comisiones que en su caso, se generen y se cobren con cargo a los Fondos de la Cuenta. La decisión de rescindir el Contrato por parte de LANA, tendrá el carácter de irrevocable.

El comunicado correspondiente será enviado por LANA al CLIENTE, mediante correo electrónico en el que se adjunte el escrito correspondiente y se solicite la confirmación de recepción. Asimismo, el comunicado se agregará a la Plataforma y se enviará el mensaje correspondiente al CLIENTE para que proceda a tomar conocimiento de tal situación.

El CLIENTE, a partir de la recepción del correo electrónico o comunicado respectivo, tendrá un plazo de **48** horas para proceder a la transferencia de los Fondos registrados en la Cuenta. En caso de no proceder a la disposición o transferencia de los Fondos total o parcialmente por parte del CLIENTE, LANA procederá a enviar los mismos a la cuenta global.

Recibido el comunicado, transcurrirán **48** hrs para que LANA suspenda todos los medios de disposición

y servicios asociados a la Cuenta correspondiente.

## **CAPÍTULO OCTAVO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**TRIGÉSIMA CUARTA. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN.** El CLIENTE podrá solicitar a LANA la información que conserve y registre en las bitácoras, esto último, en los términos de las normas jurídicas aplicables. LANA únicamente entregará la información relativa a las Operaciones y servicios propios del CLIENTE, efectuados en sus propias Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, al amparo de este Contrato, cuya antigüedad no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.

Tratándose de consulta de saldos, transacciones y movimientos, la información que LANA le proporcione al CLIENTE será la que en sus registros contables aparezca registrada en la fecha de la consulta.

**TRIGÉSIMA QUINTA. COMPROBANTES DE OPERACIONES.** Las Operaciones relacionadas con el uso de la Plataforma de LANA que se efectúen en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del CLIENTE serán consideradas como válidas y se comprobarán, una vez que se proporcione al CLIENTE el número de autorización correspondiente a la Operación efectuada o en su caso, a través del estado de cuenta respectivo y/o a través del registro de la Operación en los archivos y registros contables emitidos por la Plataforma. Lo anterior en el entendido de que los comprobantes emitidos y transmitidos por LANA tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar las Operaciones efectuadas, el importe de las mismas, su naturaleza, así como sus características, términos y condiciones.

**TRIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CANCELACIÓN / TERMINACIÓN DE CONTRATO / CARGOS POR DOMICILIACIÓN.** En caso de que el CLIENTE decida ejercer sus derechos de Cancelación o de Terminación del Contrato o Cancelaciones de Cargos por Domiciliaciones, conforme lo previsto en las Cláusulas Décima Sexta, Trigésima, Trigésima Primera del presente Contrato, deberá enviar la Solicitud de Cancelación o Terminación de Contrato o de Cancelación de cargos por Domiciliación, disponibles en la página web de LANA.

LANA deberá proporcionar al CLIENTE un acuse de recibo que contenga cuando menos, un número de referencia de dicha solicitud, la fecha y hora en que esta se recibió. LANA deberá emitir el correspondiente acuse de recibo, en el momento en que el CLIENTE presente su solicitud, o bien, a más tardar al cierre del Día Hábil en que se haya presentado la solicitud y deberá conservar evidencia de la información que haya proporcionado al CLIENTE en términos de la presente Clausula y en cumplimiento de lo ordenado en la Disposición 8ª de la Circular 12/2018 de Banco de México.

Adicionalmente, LANA deberá:

- I. Entregar al CLIENTE la información relativa a los saldos registrados en la Cuenta al momento en que este haya presentado la solicitud correspondiente;
- II. En su caso, entregar el saldo a favor, por el medio pactado, en la fecha en que se dé por terminada la operación;
- III. Cancelar los Medios de Disposición vinculados a la Cuenta, en la fecha de presentación de la solicitud cuando se trate de cancelación o terminación del contrato, en términos de las Cláusulas Trigésima y Trigésima Primera del presente Contrato. En este supuesto el CLIENTE deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha;
- IV. Rechazar cualquier disposición de Fondos que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer cargos

- adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados con fecha previa, pero no reflejados, y
- V. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado en la fecha de la solicitud de terminación.

El CLIENTE acepta que LANA elimine o efectúe la baja del Identificador de usuario, su Contraseña de CLIENTE y la posibilidad de generar factores de autenticación dentro de la Plataforma, sin que por estos hechos LANA tenga alguna responsabilidad al respecto.

El cierre de la Cuenta, surtirá efectos el Día Hábil en que LANA reciba de su CLIENTE la solicitud correspondiente.

Una vez que surta efectos el cierre referido, LANA deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta de que se trate.

El CLIENTE a partir de que envió la solicitud correspondiente, contará con 24 hrs para disponer de la totalidad del saldo que mantenga en la citada Cuenta, a través de los medios de disposición con los que el propio CLIENTE cuenta. De no haberse retirado los Fondos por el CLIENTE, LANA a más tardar al cierre del Día Hábil de la presentación de la respectiva solicitud, deberá realizar la transferencia de los mismos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna Entidad Financiera autorizada a llevarla que el CLIENTE haya especificado para estos efectos.

En caso de controversias respecto a la fecha de cierre de la Cuenta, esta será la establecida por el CLIENTE, a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita o digital con la que LANA pueda acreditar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción del CLIENTE respecto al cierre de su Cuenta, el CLIENTE deberá producir la evidencia de la solicitud correspondiente.

En el caso particular de la cancelación de cargos por domiciliación, LANA revisará si procede cancelar la domiciliación, por no haberse generado el cargo correspondiente o bien, si ya se generó el cargo procederá a su bloqueo, a partir de la fecha de recepción de la solicitud correspondiente a efecto de evitar nuevos cargos. Asimismo, LANA deberá informar por medios electrónicos al CLIENTE de la cancelación del cargo, indicando si el mismo procedió sin costo para el CLIENTE o si el cargo si se generó dentro del período correspondiente.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA. CARGOS NO RECONOCIDOS.** Las PARTES acuerdan que cuando LANA reciba un aviso de reclamación por cargos no reconocidos por su CLIENTE, LANA realizará un abono, a más tardar el segundo Día Hábil posterior a aquél en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando LANA haya recibido el aviso durante un periodo de noventa días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

LANA no estará obligada a realizar el abono mencionado en el párrafo anterior cuando LANA, compruebe al CLIENTE que, en la Operación que haya ocasionado el cargo no reconocido por este último, se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos de los elementos independientes a que se refieren las disposiciones aplicables para autenticar las operaciones como autorizadas por el CLIENTE, o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación.

LANA, en ningún caso podrá requerir al CLIENTE que realice trámite adicional a la presentación del aviso a que se refiere el presente apartado para realizar los abonos respectivos.

Cargos objetados por Domiciliación. Cuando el CLIENTE objete que no ha efectuado la domiciliación de un cargo de un producto o servicio o no lo reconozca, LANA deberá constatar si procede o no la

cancelación del cargo respectivo, verificando si se utilizó la Tarjeta y alguno de los medios de autenticación entregados al CLIENTE.

De constatarse que el cargo no es procedente, LANA deberá realizar la devolución de dicho cargo al CLIENTE a más tardar el segundo Día Hábil posterior a aquél en que haya recibido la solicitud del CLIENTE, en la que objeta los cargos por domiciliación y deberá hacerlo del conocimiento de éste a través de los medios electrónicos establecidos para tal efecto.

De constatarse que se hizo uso de la Tarjeta y medios de autenticación del CLIENTE, se mantendrá el cargo respectivo sin responsabilidad para LANA y se informará de tal resultado al CLIENTE, indicándole que se tendrá que reponer la Tarjeta y tendrá que volver a obtener los medios de autenticación para evitar un uso no autorizado o indebido de su Cuenta de la Plataforma. No obstante, se procederá a la baja de la domiciliación del cargo, siempre que el CLIENTE así lo confirme.

De constatarse, que se generaron cargos por causas ajenas al CLIENTE o a su intervención, se procederá a la cancelación inmediata de la Tarjeta y los medios de disposición de la Cuenta a efecto de que se emita una nueva Tarjeta sin costo para el CLIENTE y se renueven los medios de autenticación del CLIENTE. De haber cargos no reconocidos por el CLIENTE, se procederá en términos de lo dispuesto en el cuarto párrafo de esta Cláusula, en el sentido de que LANA hará la reposición de los Fondos respectivos en la Cuenta, sin costo para el CLIENTE.

**TRIGÉSIMA OCTAVA. ACLARACIONES Y RECLAMACIONES.** El CLIENTE estará facultado en términos del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para llevar a cabo observaciones o presentar solicitudes de aclaración, así como para presentar quejas y reclamaciones respecto de las Operaciones y servicios que se efectúen y ofrezcan a través de la Plataforma, para lo cual contará con un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de realización de la Operación correspondiente, debiendo para tales efectos, presentar una solicitud de aclaración vía correo electrónico [contacto@lanawallet.mx](mailto:contacto@lanawallet.mx) o a través del chat de la Plataforma.

Una vez recibida la solicitud de aclaración, LANA tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para entregar al CLIENTE el dictamen correspondiente, anexando copia simple de los documentos o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el CLIENTE.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de LANA facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita LANA, resulte procedente el cobro de algún monto, el CLIENTE deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen, LANA estará obligado a poner a disposición del CLIENTE el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con otras terceras personas.

No obstante, los asientos que figuren en la contabilidad de LANA harán prueba a favor de este último, salvo prueba en contrario en el juicio o procedimiento respectivo.

**TRIGÉSIMA NOVENA. ROBO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA.** El CLIENTE deberá reportar el robo o extravío de la tarjeta que se encuentre vinculada a su Cuenta, inmediatamente después de que se percate de tal hecho, a efecto de evitar cargos no deseados y/o menoscabo en su patrimonio.

El CLIENTE que será responsable de los cargos en su Cuenta que se efectúen mediante la tarjeta hasta el momento en que presente el debido reporte de robo o extravío, por lo que LANA podrá aplicar los cargos a dicha Cuenta, que hayan sido autorizados previo al reporte antes mencionado.

Una vez presentado el reporte, el CLIENTE no será responsable de los cargos que se efectúen a la Cuenta con motivo de la utilización de la Tarjeta asociada.

El reporte correspondiente deberá presentarse en la UNE de LANA, mediante correo electrónico o a través del Chat de la Plataforma, debiendo LANA acusar de recibido el reporte correspondiente generando un número de referencia que indicará la fecha y hora en que se recibió el reporte de aviso de robo o extravío, el cual el CLIENTE deberá conservar para el seguimiento de su reporte.

LANA deberá abonar a más tardar al cierre del segundo Día Hábil contado a partir del día en que se haya presentado el reporte correspondiente, el monto equivalente a los cargos reclamados, siempre que

- a) Previo el dictamen correspondiente LANA compruebe que los cargos reclamados derivan de operaciones en las que, no se aplicaron los dos factores de autenticación independientes para validar las Operaciones por parte del cliente.

Para efectos de lo anterior, LANA previo el dictamen correspondiente, deberá enviar por correo electrónico al “Cliente”, dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en la que haya recibido el reporte correspondiente, mediante el cual se le informe, lo siguiente:

- Evidencia de los elementos de autenticación utilizados, así como la explicación, en lenguaje simple y claro, de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación.
  - Hora en la que se realizó la Operación u Operaciones materia del Aviso.
  - Nombre del receptor de pagos en donde se originó la Operación.
  - Sólo en caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la Operación o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.
- b) LANA, procederá a abonar los cargos que no sean reconocidos por el Cliente y correspondan a operaciones que se hayan realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso y que no se hayan realizado utilizando los dos factores autenticación independientes.

Una vez realizado el dictamen correspondiente y solo en los casos en los que los cargos resulten procedentes, LANA hará la reversión del(los) abono(s) realizado(s) a la Cuenta del CLIENTE en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. En el supuesto de que el CLIENTE no cuente con el saldo suficiente en su Cuenta para realizar el(los) cargo(s), autoriza para que se retengan los saldos respectivos, en el momento en el que se realice un abono a su Cuenta y se registre con saldo suficiente para tales efectos.

**CUADRAGÉSIMA. UNE DE LANA.** En cumplimiento a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, LANA pone a disposición del CLIENTE los datos de contacto de su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual tiene por objeto atender consultas, aclaraciones y reclamaciones del CLIENTE relacionadas con las Operaciones y manejo de su Cuenta o con inconformidades de la atención o resoluciones recibidas por parte de LANA.

Datos de contacto de la UNE:  
Titular: Vianney Martinez Mora  
Teléfono: TBC

Correo electrónico: [TBC]

Página de Internet: [www.lanawallet.mx](http://www.lanawallet.mx)

Aplicación: Lana Wallet (Google Play)

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA. QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE CONDUSEF.** En caso de dudas, quejas o reclamaciones, el CLIENTE podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono: 01 800 999 8080 y 5340 0999, correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), o consultar la página electrónica en Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

## **CAPÍTULO NOVENO CONDICIONES GENERALES**

**CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.** LANA es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, incluyendo los derechos de explotación y distribución del software y sus mejoras, así como de cualquier otro elemento susceptible de tales derechos que pudieran crearse, con ocasión de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

Este Contrato de ninguna manera constituirá la transferencia de cualesquiera derechos o títulos en posesión del CLIENTE, a menos que se indique explícitamente lo contrario. Asimismo, queda totalmente prohibido para el CLIENTE la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, ingeniería en reversa o cualquier otra violación a la Propiedad Intelectual e Industrial de LANA.

Adicionalmente, las PARTES, sus empleados o representantes, se obligan a mantener total secrecía y confidencialidad sobre cualquier información confidencial, materiales, documentos, especificaciones técnicas o productos de que pudieran tener conocimiento o acceso de parte de cualquiera de ellas con base en el cumplimiento de este Contrato.

Se entiende por información confidencial de manera enunciativa más no limitativa, toda la información respecto a los negocios del mismo, las instrucciones, bases de datos, listas de personal o empleados, montos dispersados, dibujos, grabados, diagramas, modelos, muestras, diagramas de flujo, programas de ordenador, discos, cintas, información corporativa, activos, situación e información financiera, planes de marketing, clientes, contratistas independientes, agentes, afiliados, procedimientos y operaciones internas, productos, programas informáticos, información de hardware, diseños, información técnica, precios, información de los clientes, algoritmos, códigos fuente, planes de negocio que sean transferidos de manera oral, escrita, gráfica o electrónicamente; toda la información cuya divulgación tenga como consecuencia una ganancia económica para cualquier persona física o moral, distinta a LANAPAY, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.

Toda comunicación verbal, comunicación a través de documentos o de otro tipo que se proporcione a la Parte Receptora o sus Representantes, con relación a la Aplicación, así como la Información Confidencial será considerada como Secreto Industrial, de conformidad con lo establecido en los artículos 82 a 86 Bis-I, así como los demás artículos aplicables de la Ley de la Propiedad Industrial vigente. La violación o incumplimiento a la obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula podrá configurar los supuestos establecidos en los artículos 223 y 224 de la Ley de Propiedad Industrial y además disposiciones vigentes y aplicables.

**CUADRAGÉSIMA TERCERA. NO GARANTÍA DE LOS RECURSOS.** El CLIENTE entiende acepta que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos del CLIENTE que sean utilizados en las operaciones que celebre con LANA o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por algún CLIENTE

frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

**CUADRAGÉSIMA CUARTA. NO GENERACIÓN DE INTERESES.** Por medio del presente Contrato LANA informa al CLIENTE que LANA no paga intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que estos acumulen en el tiempo o mantengan en un momento dado en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico. Asimismo, se informa que, los recursos que reciba LANA para la emisión de fondos de pago electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero, sino que en el mismo acto de su entrega se emitirán los fondos de pago electrónico.

**CUADRAGÉSIMA QUINTA. RESGUARDO DEL DEBIDO PROCESO.** LANA se reserva en todo momento la posibilidad de solicitar al CLIENTE las Políticas de Identificación a CLIENTES y las relativas a la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, con la finalidad de revisar si se resguarda el debido proceso de acuerdo con las regulaciones de la materia. En todo caso, el CLIENTE se obliga a sacar en paz y a salvo a LANA de cualquier falta de diligencia dentro de los procesos internos del CLIENTE. En este supuesto y cuando LANA considere que la falta de diligencia lo ha puesto en riesgo, se reserva la facultad de dar por rescindido el presente Contrato.

**CUADRAGÉSIMA SEXTA. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, NOTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN.** Para efectos de las cláusulas de este Contrato, las PARTES convienen en que los medios a través de los cuales se recibirán las comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas y avisos serán vía telefónica, correo electrónico y por medio de mensajes SMS y notificaciones dentro de la aplicación móvil.

**CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. DOMICILIOS.** El CLIENTE señala como su domicilio el declarado a LANA, cualquier cambio deberá notificarlo por escrito a LANA. En caso de no hacerlo, los avisos que realice LANA en el último domicilio proporcionado por éste, surtirán plenamente sus efectos liberando a LANA de toda responsabilidad.

LANA señala como su domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el ubicado en Paseo de la Reforma 505 Piso 17, Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, C.P. 06500 CIUDAD

**CUADRAGÉSIMA OCTAVA. CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN.** El presente Contrato de Adhesión es legalmente válido y obligatorio para las PARTES en cuanto a su alcance y contenido al encontrarse debidamente registrado ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con el carácter de vigente.

Para el caso de controversias derivadas del presente contrato, las PARTES manifiestan su interés de someterse a los medios alternativos de solución de controversias previstos en la Ley y ante la CONDUSEF.

En el supuesto de que la resolución que derive del correspondiente no resulte favorable a sus intereses, las PARTES se someten voluntariamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, renunciando en este momento al fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

LAS PARTES RECONOCEN EL ALCANCE Y EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO, OBLIGÁNDOSE EN TODOS Y CADA UNA DE LOS TÉRMINOS ASENTADOS EN EL MISMO FIRMANDO PARA TAL EFECTO CON FIRMA AUTÓGRAFA DIGITALIZADA.

FIRMA POR LANAPAY MÉXICO, S.A. DE C.V.

FIRMA "EL CLIENTE"

INSTITUCIÓN DE FONDOS DE BANCA  
ELECTRÓNICA  
EL REPRESENTANTE LEGAL

---

Nombre y firma

---

Nombre y firma

**Firmado digitalmente por el CLIENTE durante el proceso de contratación en la Aplicación Móvil**