

# Términos y Condiciones

Última actualización: 10 Febrero 2021

IZETTLE MEXICO, S. de R.L. de C.V., una Sociedad Mercantil, debidamente constituida de conformidad con las leyes de México, ("**Zettle**") y con domicilio social en José María Velasco No 13 oficina 402. Col. San José Insurgentes Del. Benito Juárez, CP 03900, Ciudad de México, presta un servicio que permite la aceptación de pagos de tarjetas de débito y de crédito a través del teléfono móvil (el "**Servicio**") en los Estados Unidos Mexicanos. A continuación se establecen los términos y condiciones de la prestación del Servicio (las "**Condiciones**"). Mediante el registro de una cuenta en Zettle (la "**Cuenta**") y al aceptar las Condiciones, el usuario del servicio de pago (el "**Usuario**") e Zettle – con sujeción a la aprobación de Zettle conforme se describe detalladamente en el apartado 3.5 siguiente – habrán otorgado un contrato (el "**Contrato**") que permite al Usuario la utilización del Servicio.

El Servicio se rige por la Ley Mexicana y por los sistemas reglamentarios que el banco designado de Zettle y las redes de tarjetas, incluidas Visa y MasterCard, (las "**Redes**") deban aplicar en todo momento. Zettle también cumple con la Ley Mexicana en lo relacionado a la promoción del Servicio.

Al realizar una declaración en una localización específica durante el registro, el Usuario reconoce haber leído y estar conforme con las Condiciones, y acepta que los derechos y obligaciones del Usuario en relación con el Servicio se rijan por estas Condiciones y, por tanto, se compromete a cumplirlas. El Usuario también reconoce su responsabilidad para asegurar que cualquier empleado del Usuario u otra persona utilizando el Servicio en nombre del Usuario hayan leído, consentido y se haya adherido a estas Condiciones. El Usuario es de cualquier modo plenamente responsable del uso que se haga del Servicio relacionado con la Cuenta, independientemente de quién utilice el Servicio. El Usuario acepta también que las notificaciones que deban ser enviadas por Zettle por ser requeridas legalmente y cualquier otra información relativa a los derechos y obligaciones legales del Usuario puedan ser remitidas electrónicamente, y que la firma electrónica del Usuario de los contratos y otros documentos tiene el mismo efecto vinculante que el que tendría de haberse firmado de forma manuscrita.

## El Servicio

### 1. GENERAL

---

1.1 Sin perjuicio del apartado 14.1 el Servicio permite que el Usuario acepte pagos efectuados con tarjetas de crédito y de débito (las "**Tarjetas**") mediante un teléfono móvil. De conformidad con las Condiciones, Zettle registrará los importes recibidos por Zettle en virtud de las operaciones de pago realizadas

a través del Servicio en la Cuenta del Usuario (tras la deducción de las comisiones citadas en el apartado 9 siguiente) y remitirá dichos importes a la cuenta bancaria designada por el Usuario de acuerdo con el apartado 21. La Cuenta estará registrada en un servidor central en la ubicación de Zettle en Suecia, Estados Unidos de América o México.

Al aceptar estas Condiciones, el Usuario confiere a Zettle una comisión mercantil de conformidad con el Código de Comercio de México, con el fin de que Zettle pueda prestar el Servicio al Usuario. En específico para recibir pagos por cuenta del Usuario y para administrar fondos del Usuario de conformidad con los presentes Términos.

Un importe igual al saldo de la Cuenta deberá mantenerse, por cuenta del Usuario, separado de los fondos de Zettle (pero no separado de las cantidades mantenidas por cuenta de otros Usuarios) en una cuenta designada del cliente en un banco.

1.2 El Usuario accede al Servicio y a la Cuenta a través de la aplicación para teléfonos móviles de Zettle (la "**Aplicación**") y por medio de [la página web](#) (la "**Página Web**"). El Servicio debe ser utilizado a través de un lector de tarjeta de débito y crédito proporcionado por Zettle.

1.3 Zettle podrá en todo momento revisar o modificar el Servicio. Zettle tratará siempre de notificar al Usuario cualquier cambio con una antelación razonable, en la Página Web y por correo electrónico. No obstante, Zettle se reserva el derecho a aplicar dichos cambios con efectos inmediatos para mantener la seguridad de sus sistemas o para cumplir con las correspondientes leyes, reglamentos o normas emitidas por el banco designado de Zettle o por las Redes.

## **2. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO Y LIMITACIONES AL MISMO**

---

2.1 Mediante la aceptación de las Condiciones, el Usuario reconoce que: (i) el Usuario –si es una persona física-, así como cualquier persona usando el Servicio en su nombre, tiene, al menos, 18 años de edad y es residente en los Estados Unidos Mexicanos ("**México**") y (ii) los pagos realizados a través del Servicio cumplen con las leyes y normas aplicables.

2.2 El Usuario no utilizará el Servicio para recibir pagos de mercancías y servicios que (i) contengan tabaco y sean adquiridos a través de internet, (ii) sean relativos a pornografía, incluidos clubs de servicios sexuales, servicios de compañía, prostitución, revistas, vídeos o imágenes con contenido pornográfico y juguetes sexuales cuando estos productos sean los únicos productos comercializados, (iii) sean relativos a tiempo compartido, (iv) sean medicamentos con receta (salvo que el vendedor cuente con todas las

autorizaciones aplicables para el suministro de dichos medicamentos y el suministro se realice en cumplimiento de las leyes y normas aplicables) o drogas, (v) sean relativos a citas (incluidas citas sexuales), (vi) sean armas, (vii) sean relativos a juegos, apuestas, loterías, bingo y otros servicios de casino (no es aplicable a operaciones de juego y lotería realizadas de conformidad con todas las leyes aplicables y autorizados por todas las autoridades regulatorias aplicables), (viii) sean relativos a los denominados servicios de anonimato, (ix) sean relativos a vales (“vouchers”) con una duración superior a 36 meses, (x) sean relativos a monedas virtuales, (xi) sean relativos a bailes eróticos o servicios comparables, (xii) constituyan servicios financieros, o (xiii) se encuentren prohibidos por ley o, a la exclusiva discreción de Zettle, planteen cualquier duda desde un punto de vista de riesgos, quejas o de reputación. Zettle, a su exclusiva discreción, decidirá si considera el uso del Servicio por parte del Usuario incluido en cualquiera de los productos o servicios y, por tanto, disconforme con las Condiciones.

2.3 El Usuario no (i) exigirá límites mínimos de precio para la aceptación de una Tarjeta, (ii) aplicará precios superiores ni comisiones adicionales por el uso de una Tarjeta en relación con una operación de pago, ni (iii) realizará deducciones en efectivo durante la operación de pago, (iv) llevará a cabo transacciones de pago en otros territorios además de México y en otras monedas además de Pesos Mexicanos, (v) discriminará entre tarjetas por cualquier motivo, (vi) presentará para su procesamiento o para su crédito, directa o indirectamente, cualquier transacción de pago no originada de una transacción de pago directa entre el Usuario y el titular de la tarjeta o cualquier transacción de pago que el Usuario sepa o deba saber que es fraudulenta o no autorizada por el titular de la tarjeta, (vii) presentará para su procesamiento cualquier transacción de pago que represente la refinanciación de una obligación existente del titular de la tarjeta, (viii) requerirá a cualquier titular de la tarjeta a renunciar a su derecho a disputar una transacción de pago, (ix) procesará una compra de bienes y/o servicios como varias transacciones de pago.

2.4 El Usuario no podrá utilizar el Servicio para efectuar operaciones de pagos con Tarjetas pertenecientes al Usuario o inscritas en nombre del Usuario.

2.5 Para los efectos de la prestación del servicio, Zettle ha realizado ciertos acuerdos con su adquirente y las Redes. El adquirente y las redes imponen ciertos límites con respecto al volumen anual de transacciones con las tarjetas del Usuario, ya sean tarjetas MasterCard y VISA, respectivamente, a través del uso del Servicio. El límite impuesto por cada uno, MasterCard y VISA, es de 100,000 USD. Si el volumen de transacciones anual con la tarjeta del Usuario en cualquiera de ellas, ya sea MasterCard o Visa a través del uso del Servicio, supera esta cantidad, o su equivalente en Pesos Mexicanos, Zettle notificará al Usuario y le dará la opción de celebrar convenio de

ampliación (un "**Convenio de Comerciante Premium de Zettle**") que incluye al adquirente de Zettle como parte con el fin de seguir utilizando el Servicio. Si el usuario no puede ser aceptado por el Convenio de Comerciante Premium de Zettle, Zettle no estará en condiciones de aceptar nuevas operaciones por encima de los límites antes mencionados. En tal caso, Zettle también podrá ser requerido para dejar de prestar el servicio y dar por terminado este Convenio, de conformidad con el párrafo 25.3. El Usuario deberá, inmediatamente, dar aviso a Zettle en caso de que prevea que el monto máximo establecido en este Convenio será rebasado.

2.6 Si el Usuario se ha registrado en Zettle como una persona física y su volumen de facturación anual relacionado con su Cuenta de Usuario, el número de pagos aceptados por el Usuario o el uso del Usuario del Servicio, en la opinión razonable de Zettle, sugiera que las operaciones del Usuario constituyen actividades empresariales, Zettle puede requerir al usuario para que se registre como una persona física con actividades empresariales. En caso de que el Usuario no cumpla con dicho requerimiento, Zettle podrá dar por terminado el Contrato de acuerdo con el apartado 25.3.

2.7 El Usuario no podrá remitirse o referirse a Zettle, al banco designado de Zettle o las Redes al declarar la elegibilidad de los bienes y / o servicios del usuario.

### **3. CUENTA Y CONEXIÓN AL SERVICIO**

---

3.1 Para utilizar el Servicio el Usuario deberá crear una cuenta en Zettle. El Usuario estará obligado a proporcionar información precisa y completa al registrar la Cuenta. Si dicha información cambiara, el Usuario está de acuerdo en notificar sin demora a Zettle dichos cambios actualizando su Cuenta. Si el Usuario no proporciona a Zettle información correcta, completa y actualizada, Zettle puede no ser capaz de proveer el Servicio o cumplir el Contrato. El Usuario reconoce que Zettle puede también bloquear la Cuenta del Usuario, negar acceso al Servicio y/o dar por terminado el Contrato de acuerdo con el apartado 25.3, si no se ha proporcionado por el Usuario información correcta, completa y actualizada.

3.2 Para verificar que el Usuario es el titular de la cuenta bancaria a la que se refiere el apartado 7.1, Zettle tiene el derecho de dirigir las preguntas necesarias al banco relevante en ese sentido. El Usuario reconoce y acepta que Zettle tiene ese derecho y consiente en tomar todas las medidas razonables para ayudar a Zettle en esta materia.

3.3 Si las acciones a las que se refiere el apartado 3.2 revelan, o si de cualquier otra forma llega a conocimiento de Zettle, que la información concerniente a la cuenta bancaria a la que se refiere el apartado 7.1 en cualquier aspecto es incorrecta o incompleta, Zettle se reserva el derecho a

no pagar ninguna cantidad de dinero a esa cuenta bancaria hasta que la información haya sido corregida y completada por el Usuario y verificada por Zettle (de acuerdo con el apartado 3.2). Para evitar cualquier duda, independientemente de si dicha verificación se ha realizado o no, Zettle no asume ninguna responsabilidad por las cantidades de dinero que, debido a la incorrecta o incompleta información aportada por el Usuario, se pague a una cuenta que no pertenezca al Usuario.

3.4 Cuando el Usuario se haya registrado para el Servicio y aceptado las Condiciones, Zettle puede requerirle que aporte dicha documentación y otra prueba que sea razonablemente requerida por Zettle para que Zettle pueda llevar a cabo, y estar seguro de que ha cumplido con, todos los requisitos necesarios de acuerdo con las leyes aplicables en materia de lavado de dinero. Zettle puede realizar una revisión crediticia sobre el Usuario. El Usuario consiente en que Zettle puede obtener información crediticia y consiente en ayudar en ese aspecto en la medida necesaria para que Zettle lleve a cabo esa revisión crediticia. Por favor, ver el párrafo 26 para más información.

3.5 Zettle determinará, a su exclusiva discreción, si concede acceso al Servicio al Usuario. Zettle solamente quedará vinculada por las Condiciones una vez haya decidido otorgar acceso al Servicio al Usuario. Zettle enviará una confirmación a través de correo electrónico u otro medio, confirmando que el Usuario podrá empezar a utilizar el Servicio.

3.6 Los requisitos técnicos del teléfono móvil del Usuario, según establece Zettle, se encuentran establecidos en [la Página Web](#). No se permite utilizar el Servicio junto con un teléfono móvil en el que se hayan manipulado sus características tecnológicas, p. ej., mediante el denominado “jailbreak”.

3.7 La capacidad del Usuario de acceso al Servicio a través de un teléfono móvil dependerá de los servicios de terceros recibidos por el Usuario. Dicho tercero podrá realizar cargos al Usuario por acceder al Servicio (ej. Para acceder y transferir datos en Internet). El Usuario será el único responsable de pago de dichas comisiones. La utilización del Servicio por el Usuario también podrá estar sujeta a los términos del contrato del Usuario con su proveedor de servicios de telefonía móvil.

3.8 El Usuario puede cancelar este Contrato por escrito en cualquier momento dentro de los 14 días siguientes, a partir del día en que se haya adherido a este Contrato de acuerdo con éstos Términos. Si el Usuario cancela válidamente este Contrato como se explica anteriormente, Zettle procesará cualquier devolución debida al Usuario dentro de los 30 días siguientes a partir de que el Usuario dio a Zettle noticia de la cancelación. En este caso, Zettle devolverá cualquier cantidad pagada en relación a los Servicios en su totalidad. Zettle por lo general, devolverá cualquier dinero recibido por el Usuario utilizando el mismo método que usó el Usuario para

pagar el Servicio. Sin embargo, Zettle no estará obligado a reembolsar al Usuario cualquier comisión pagada por cualquier transacción efectuada utilizando el Servicio antes de la cancelación.

#### **4. REQUISITOS DE CONTRASEÑA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ACCESO, ETC.**

4.1 El Usuario seguirá los procedimientos e instrucciones de seguridad de Zettle, según puedan ser modificados o actualizados en cualquier momento, con respecto a la contraseña del Usuario y otra información de acceso. Dichos procedimientos e instrucciones de seguridad se encuentran en la Página Web.

4.2 Es responsabilidad del Usuario garantizar que el número y la contraseña de su cuenta, así como otra información de acceso al Servicio (la "**Información de la Cuenta**") se conservan en un lugar seguro y que dicha información no debe revelarse a terceros. El Usuario acepta mantener segura la Información de la Cuenta de forma que el Servicio permanezca inaccesible a personas no autorizadas. La Información de la Cuenta es personal y no deberá transmitirse a, ni ser utilizada por, nadie distinto del Usuario.

4.3 Zettle asume que el Usuario es el remitente de las órdenes de pago y de otras instrucciones enviadas utilizando la información de acceso y la contraseña del Usuario. Por ello, el Usuario deberá informar inmediatamente a Zettle a través de [la Página Web](#) o a través de la Aplicación o cambiar la información de acceso, si tuviera algún motivo para pensar que una persona no autorizada ha accedido a, o tiene conocimiento de, la citada información.

#### **5. OBLIGACIONES DEL USUARIO RELATIVAS AL USO DEL SERVICIO**

---

5.1 Además de las disposiciones establecidas en el apartado 3.1 anterior, el Usuario estará obligado – en caso de que el Usuario sea una entidad o una persona física con actividad empresarial– a informar a Zettle de los domicilios de todas las oficinas y centros de negocio, todos los nombres comerciales utilizados, y una completa descripción de los productos y servicios suministrados por el Usuario. Si dicha información cambia, el Usuario consiente en notificar sin demora a Zettle dichos cambios actualizando la Cuenta de Usuario. Si cualquier información fuera imprecisa o incompleta, Zettle tendrá derecho a cerrar la Cuenta y a cancelar el acceso del Usuario al Servicio.

5.2 El Usuario deberá en todo momento cumplir con la ley aplicable y deberá, cuando así lo requiera Zettle, proporcionar la asistencia razonable que es necesaria para que Zettle cumpla con la ley aplicable, las reglas emitidas por el banco designado de Zettle o las Redes y otras obligaciones de Zettle. El

Usuario consiente en cumplir las normas relacionadas con el Servicio que Zettle emita en cualquier momento.

5.3 El Usuario indemnizará a Zettle o a cualquier parte relacionada de Zettle (incluyendo filiales, subsidiarias o controladoras) por toda reclamación presentada por un tercero contra Zettle derivada de la utilización del Servicio por parte del Usuario en contravención de las Condiciones o en infracción de las leyes o reglamentos aplicables, o de las normas emitidas o de otra forma aplicadas por el banco asignado de Zettle o por las Redes.

5.4 El Usuario deberá notificar inmediatamente a Zettle cualquier procedimiento de insolvencia, quiebra, averiguación, acción o procedimiento similar iniciado contra el Usuario o cualquier propietario del Usuario. El Usuario también deberá notificar a Zettle si el Usuario se da cuenta de cualquier violación del derecho relacionada con este Contrato o el Servicio.

5.5 El Usuario garantiza que todas las transacciones de pago son de buena fe.

## **6. LICENCIA**

6.1 Zettle otorga al Usuario una licencia no exclusiva y no transmisible de uso de la Aplicación, así como el derecho a usar cualquier otra Aplicación y servicios basados en internet de Zettle requeridos para la utilización del Servicio. Zettle otorga al Usuario el derecho a descargar e instalar actualizaciones del Servicio, cuando sean puestas a disposición del Usuario por Zettle en cualquier momento

6.2 El Usuario no (i) cederá, sub-licenciará, copiará, publicará ni distribuirá el Servicio, (ii) permitirá que ningún tercero utilice el Servicio, (iii) cederá los derechos adquiridos por el Usuario al amparo de las Condiciones, o (iv) manipulará ninguna de las limitaciones técnicas del Servicio, ni descompilará ni reconstruirá de otra forma el Servicio excepto exclusivamente en la medida y circunstancias legalmente permitidas.

## **7. CUENTA**

7.1 Los fondos acreditados al Usuario serán abonados a la cuenta del banco designada por el Usuario de conformidad con el apartado 21 siguiente.

7.2 Los fondos recibidos por Zettle por cuenta del Usuario en su carácter de comisionista mercantil, en relación con los importes acreditados al Usuario, pueden ser acumulados con fondos recibidos de forma similar por cuenta de otros clientes, y pueden ser mantenidos en una o varias cuentas de clientes en un banco o bancos seleccionados para este propósito por Zettle (las "Cuentas de Cliente"). Zettle es la única con autoridad sobre la apertura y mantenimiento de todas las Cuentas de Cliente.



## 8. CUENTAS INACTIVAS

8.1 Si no se produjera ninguna actividad en una Cuenta del Usuario durante, al menos, dos años consecutivos y el Usuario contara con saldo en la Cuenta de Cliente, Zettle notificará esta situación al Usuario mediante correo electrónico, y le permitirá mantener la Cuenta activa o cerrarla y retirar cualquier saldo pendiente de la Cuenta de Cliente. Si Zettle no recibe ninguna respuesta del Usuario en el plazo de treinta días a partir de la fecha de envío, cerrará automáticamente la Cuenta y los fondos del Usuario quedarán sujetos al destino que determine la ley aplicable al caso, y – en la medida permitida – pasarán a Zettle.

## 9. CONDICIONES DE PAGO

9.1 El uso del Servicio se encuentra sujeto a determinadas comisiones conforme se detallan en [la Página Web](#), y serán actualizadas por email/correo en cualquier momento. Por cada operación realizada por Zettle, se generará una comisión la cual está sujeta al pago de IVA. Zettle tiene derecho a modificar las comisiones conforme al apartado 29 siguiente.

9.2 Zettle podrá compensar el saldo pendiente en la Cuenta del Usuario con cualquier reclamación que Zettle pueda tener contra el Usuario de acuerdo a este Contrato.

9.3 Todas las comisiones serán cargadas al Usuario junto con la transmisión del importe de la Cuenta de Clientes de Zettle a la cuenta del banco del Usuario, de acuerdo con el apartado 21 siguiente.

9.4 El Cliente será el único y exclusivo responsable de pagar cualquier tipo de impuesto derivado de la venta de bienes o de la prestación de servicios pagados con el Servicio.

9.5 El servicio de meses sin intereses (Meses Sin Intereses o Pagos Diferidos) permitirá a los Tarjetahabientes adquirir los productos o servicios promocionados por el Usuario de Zettle, mediante Pagos Diferidos, ya que el cargo por las compras que realicen los Tarjetahabientes bajo el servicio de Meses sin Intereses, aparecerá de manera parcial en cada uno de los estados de cuenta que reciban los Tarjetahabientes siguiente a la adquisición de los productos o servicios de que se trate.

Es decir la cantidad que resulte de dividir el 100% del importe de la compra entre el número de meses establecidos.

En caso de que el Usuario utilice el servicio de Meses Sin Intereses para Tarjetas de Crédito, pagará a Zettle los siguientes montos adicionales a la Tarifa vigente.



Se cobrará una sobre tasa + Impuesto al Valor Agregado (IVA) dependiendo del número de meses que escoja el Usuario:

Mensualidad: Tasa Adicional + IVA

- 3 meses: 4% + IVA
- 6 meses: 7% + IVA
- 9 meses: 9% + IVA \*
- 12 meses: 12% + IVA \*

\*Todas las transacciones solo con tarjetas BBVA a 9 y 12 meses, tendrán un costo adicional de un 1% + IVA

El monto mínimo para hacer la operación es de \$500 MXN. Los Bancos participantes con los cuales se puede utilizar el servicio de meses se detallan en [la Página Web](#).

Las tarjetas participantes para el servicio de Meses Sin Intereses, dependen del banco emisor de las mismas.

9.6 Las comisiones y el IVA por ninguna razón deberán de ser cobradas al Tarjetahabiente, estas deberán ser siempre cubiertas por el Usuario.

9.7 El servicio de meses sin intereses (Meses Sin Intereses o Pagos Diferidos) estará únicamente disponible para usuarios registrados con una cuenta de empresa, persona física con actividad empresarial ó RIF (no es válido para cuentas particulares). Para tener acceso a este servicio, el usuario tiene que activarlo en su sesión en el portal en la sección de Configuración.

## **10. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

10.1 Zettle usará toda la diligencia razonable para proveer el Servicio las 24 horas del día, siete días a la semana. No obstante, Zettle no garantiza que el Servicio se encuentre exento de errores o interrupciones durante este tiempo.

10.2 Zettle realizará periódicamente mantenimiento y actualizaciones del Servicio, lo que puede implicar interrupciones, retrasos o errores en el Servicio. Zettle tratará de comunicar con antelación cualquier mantenimiento previsto, pero no puede garantizar que dicha notificación se produzca en todos los casos. Además, el Servicio podrá contener errores o "bugs" que puedan conducir a interrupciones y errores. El Usuario lo comprende y acepta que Zettle pueda ponerse en contacto con el mismo para ayudarlo con el Servicio y para solicitar información necesaria para identificar y solventar los citados errores.

10.3 El acceso del Usuario al Servicio depende de servicios de terceros (tales como servicios de telefonía móvil). El Usuario acepta que Zettle no tiene

ninguna responsabilidad relacionada con el cumplimiento de los mencionados servicios de terceros.

## **11. QUEJAS Y OBLIGACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES NO AUTORIZADAS**

---

11.1 Si el Usuario (i) desea informar errores en el Servicio mediante una queja, o (ii) considera que se ha cometido un error o que se ha realizado una operación no autorizada relativa a la Cuenta del Usuario, el Usuario debe notificar a Zettle dicha queja o transacción sin demora después de que el Usuario haya descubierto, o debiera haber descubierto el error o transacción, contactando a Zettle a través de [la Página Web](#) o a través del siguiente correo electrónico [soporte.mx@zettle.com](mailto:soporte.mx@zettle.com).

## **12. RESPONSABILIDAD DE ZETTLE POR EL SERVICIO**

12.1 Zettle es responsable, con sujeción a las limitaciones establecidas en el apartado 13 siguiente, de garantizar que las operaciones de pago realizadas a través del Servicio se lleven a cabo correctamente, que las órdenes de pago iniciadas mediante el servicio se transfieren correctamente al proveedor de servicios de pago del titular de la tarjeta y que los fondos abonados al Usuarios sean pagados al Usuario como se describe con más detalle en el apartado 21, a menos que algo distinto esté contenido en éste Contrato. Si una transacción de pago no se ejecuta correctamente o no se ejecuta en lo absoluto, Zettle deberá, previa solicitud por parte del Usuario, intentar rastrear la operación de pago y comunicar al Usuario el resultado.

12.2 Zettle es además responsable por las comisiones o intereses que el Usuario debe pagar debido a una transacción de pago no ejecutada correctamente o no ejecutada en absoluto, en caso de que dicho evento sea culpa de Zettle.

12.3 Zettle no será responsable (i) por ninguna otra deficiencia ni error en, o al amparo de, la prestación del Servicio (incluyendo las establecidas en el apartado 10.1), (ii) de garantizar que el Servicio esté disponible en todo momento para la realización de operaciones de pagos, o (iii) por accesos no autorizados a, o por uso de, la Información de la Cuenta almacenada en los servidores de Zettle, salvo que las leyes aplicables establezcan lo contrario.

12.4 En el supuesto de que Zettle tenga conocimiento de que una persona no autorizada tiene, o ha tenido, acceso a la Información de la Cuenta almacenada en los servidores de Zettle, informará de esta circunstancia a los Usuarios afectados y, en la medida de lo posible, proporcionará datos de qué información ha sido revelada.

## **13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

13.1 Sujeto siempre al apartado 13.2, y sin perjuicio de la normativa de protección del consumidor que le sea aplicable localmente al Usuario, Zettle no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por daños indirectos, tales como, lucro cesante, pérdida de datos u otras pérdidas, resultantes del uso o de la falta de uso del Servicio.

13.2 Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 13.1, Zettle será responsable por daño personal causado por Zettle, daños incurridos por el Usuario debido al dolo o negligencia grave de Zettle, o cualquier otro asunto con respecto al cual sería ilegal o contrario a la ley excluir o intentar excluir responsabilidad de Zettle.

13.3 Sujeto lo anterior, Zettle sólo será responsable por los daños causados únicamente por la culpa única de Zettle y no asume ninguna responsabilidad por ningún acto u omisión de ningún tercero. Además, Zettle no deberá ser en ningún caso responsable por ningún daño o pérdida en que incurra el Usuario como resultado de la obligación de Zettle de cumplir con la ley aplicable, acto u omisión de cualquier autoridad gubernamental, acto de guerra, accidente, desastre natural, huelga, bloqueo, u otro evento similar, independientemente de si Zettle es un instigador o sujeto en dicho evento.

## **Operaciones de pago**

---

### **14. TARJETAS ACEPTADAS**

14.1 Como parte del Servicio, las operaciones de pago solamente pueden realizarse con las Tarjetas especificadas en [la Página Web](#). El rango de Tarjetas aceptadas puede cambiar en cualquier momento y sin previo aviso. El Usuario deberá aceptar todas las tarjetas especificadas en la Página Web para cualquiera de los de bienes y/o servicios que proporciona.

### **15. VERIFICACIONES RELATIVAS A LAS OPERACIONES DE PAGO.**

15.1 En relación con los pagos, el Usuario realizará las siguientes verificaciones: La Tarjeta Mediante inspección visual, el Usuario se asegurará de que: (i) La Tarjeta no ha vencido, (ii) el número de cuenta grabado en la Tarjeta coincide con el número de cuenta que aparece en el reverso de la Tarjeta, (iii) la Tarjeta cuenta con la firma de su titular y que dicha firma coincide con la firma realizada por el titular de la tarjeta en la pantalla del dispositivo utilizado para el Servicio, (iv) La Tarjeta no tiene ningún indicio de haber sido modificada o de haber sido alterada, (v) la información de la Tarjeta como género del nombre del titular de la Tarjeta es consistente con la observación del Usuario; y (vi) que cuando se presenta un documento de identificación, que el nombre grabado en la tarjeta de crédito coincide con el nombre del documento/tarjeta de identificación. En casos de duda sobre los aspectos anteriores, la Tarjeta no será aceptada como medio de pago.

Documento de Identificación Si el precio de compra excede cierta cantidad establecida por Zettle, el titular de la tarjeta deberá identificarse con una identificación oficial (i.e. Credencia de Elector (IFE), Pasaporte o licencia de conducir vigentes). Si no pudiera presentarse ningún documento de identificación o dicho documento ha vencido, la Tarjeta no será aceptada como medio de pago. Firma El Usuario comparará la firma del titular de la tarjeta en el recibo de pago con la firma en la Tarjeta y en el documento de identificación. En caso de duda, la Tarjeta no será aceptada como medio de pago.

15.2 En caso de que una tarjeta con chip y PIN sea usada, el Usuario no debe pedir ninguna firma del titular o requerir ningún otro medio de identificación, a no ser que la ley aplicable establezca otra cosa.

## **16. APROBACIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO**

16.1 El Usuario deberá asegurarse de que el titular de la tarjeta acepta la operación de pago y que el importe se deduce de la cuenta del titular de la tarjeta mediante la firma en el recibo de firma electrónica con su nombre en el correspondiente lugar de la Aplicación, a no ser que la Aplicación permita el uso de PIN.

## **17. RECIBOS**

---

17.1 Zettle solamente proporcionará los recibos electrónicamente mediante correo electrónico o mensaje SMS.

17.2 El Usuario deberá, si es requerido por un titular de tarjeta, proporcionar a dicho titular de tarjeta un recibo escrito respecto a la transacción de pago realizada.

## **18. ANULACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO**

18.1 La orden de pago no podrá ser anulada después del final del día en que el titular de la tarjeta ha transmitido la orden de pago o de haber otorgado su consentimiento para ejecutar la operación de pago.

## **19. CONFIRMACIÓN DE OPERACIONES**

19.1 Cuando se efectúa un pago al Usuario, Zettle actualizará el historial de la cuenta del Usuario en la Página Web y en la Aplicación y enviará al Usuario un email confirmando que el pago se ha realizado e indicando los detalles de la transacción A la terminación del Contrato, Zettle no tendrá obligación, excepto según se establezca por ley, de almacenar ni de proporcionar documentación ni ninguna otra información en relación con ninguna operación efectuada a través del Servicio.

## **20. REEMBOLSO A LOS TITULARES DE TARJETAS**

20.1 El Usuario (i) contará con normas equitativas de devoluciones y cancelaciones de productos o servicios y con una regulación de pagos con tarjeta, siempre sujeto a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor (ii) en el momento de la compra proporcionará a los clientes las reglas de devoluciones y cancelaciones del Usuario, (iii) no efectuará reembolsos en efectivo a clientes, y (iv) no aceptará incentivos en efectivo ni ninguna otra contraprestación por facilitar un reembolso.

20.2 Los reembolsos deberán corresponder a una operación previamente concluida y se efectuarán utilizando la misma tarjeta que la usada en la operación de pago. El importe del reembolso no podrá superar el importe de la correspondiente operación de pago.

20.3 Si el Usuario acepta sustituir un producto y la sustitución implica una diferencia en el precio de compra, el Usuario deberá reembolsar el importe total de los productos devueltos y registrar una nueva compra por los nuevos productos.

## **21. PAGOS DE FONDOS A LA CUENTA BANCARIA DEL USUARIO**

---

21.1 Los fondos acreditados al Usuario para el pago de una operación no serán abonados a la cuenta del banco designada por el Usuario hasta que la operación se haya completado. Una operación de pago se entenderá completada a dichos efectos cuando Zettle haya recibido los fondos en las Cuentas de Clientes. Una vez verificada la cuenta del banco designada por el Usuario, Zettle realizará automáticamente, dentro de 1 día hábil siguientes a aquél en el que Zettle ha recibido los fondos en las Cuentas de Clientes, el pago a la cuenta del banco designada por el Usuario, salvo que se establezca lo contrario en el presente Contrato. La información relacionada al plazo y límites establecidos, pueden encontrarse en la siguiente [la Página Web](#). A través la Aplicación, el Usuario será informado acerca de pagos realizados a la cuenta de banco del designada por el Usuario.

21.2 Zettle se reserva el derecho a retener fondos recibidos y acreditados a un Usuario, en la medida en que sea necesario para cualquier investigación en curso o para la resolución de cualquier conflicto iniciado, ya sea por ministerio de ley o por resolución judicial, o cuando sea requerido por cualquier autoridad judicial u otra, o por otro organismo gubernamental.

## **22. CONTRACARGOS Y OPERACIONES EN LITIGIO**

22.1 Todo importe atribuible a una operación podrá ser adeudado desde la Cuenta del Cliente o ser reclamado al Usuario si dicho importe ya hubiera sido pagado al mismo (cada una de dichas acciones constituye un

“Contracargo”), si la operación (i) fuera cancelada por cualquier motivo por la Red respectiva, el banco designado, por el Titular de la Tarjeta o por el emisor de la Tarjeta, (ii) no fuera autorizada o Zettle tuviera motivos para considerar que la operación no se haya autorizado, o (iii) es presuntamente ilegal, discutible o incumple las Condiciones o las normas del banco designado o de las Redes. El Usuario no volverá a intentar procesar de nuevo cualquier pago que haya sido afectado por un Contracargo.

22.2 Por cada operación que Zettle considere que puede resultar en un Contracargo, Zettle tendrá derecho a retener todo importe equivalente a la cantidad estimada del Contracargo de la Cuenta del Cliente, en espera de que se determine si un Contracargo es procedente. En relación a un Contracargo, Zettle también cargará de la Cuenta del Cliente o reclamará del Usuario un importe igual a cualesquiera comisiones o sanciones relativas al Contracargo cobradas por cualquier Redes.

22.3 Si no hubiera fondos suficientes en la Cuenta del Cliente para cubrir cualquier Contracargo, el Usuario reembolsará inmediatamente a Zettle el importe del Contracargo (incluidos los gastos de Zettle asociados con el Contracargo).

22.4 Si Zettle considera que se producen Contracargos relacionados a un Usuario con demasiada frecuencia, Zettle se reserva el derecho a realizar inspecciones o a establecer condiciones que rijan la Cuenta y el Servicio, incluido el establecimiento de nuevas comisiones por el procesamiento de las operaciones, a solicitar importes de reserva razonables para cubrir posibles futuros Contracargos, comisiones y sanciones vinculadas, a limitar el derecho del Usuario a retirar fondos de la Cuenta del Cliente y a dar por terminado el Contrato y finalizar el Servicio.

22.5 El Usuario acepta que proveerá a Zettle, previa solicitud, su colaboración razonable en relación con cualquier pago controvertido, incluyendo por ejemplo la verificación de cualquier operación realizada a través del Servicio. Zettle podrá solicitar al Usuario información necesaria para oponerse a los Contracargos.

22.6 El Usuario indemnizará a Zettle de cualquier costo, pérdida o responsabilidad que pudiera resultar de una reclamación contra éste como resultado de la prestación del Servicio, incluyendo, sin ánimo exhaustivo, cualquier reclamación relativa a defectos en los productos o servicios adquiridos con Tarjetas procesadas por Zettle.

## **Estipulaciones varias**

## **23. PRIVACIDAD Y ALMACENAMIENTO DE DATOS**

---

23.1 El Usuario protegerá, y salvo que sea requerido legalmente, no revelará, registrará o de otra forma procesará información de tarjetas u otra información relativa al titular de una tarjeta que el Usuario pueda recibir durante las operaciones de pago, salvo que se realice de conformidad con el presente Contrato. Si el Usuario conociese o sospechase de una comunicación no autorizada de dicha información, el Usuario lo informará inmediatamente a Zettle y proporcionará a Zettle dicha documentación y apoyo que sea requerida por Zettle y actuará siguiendo las instrucciones razonables de éste. El Usuario también gestionará la información de tarjetas de conformidad con los estándares y directrices emitidas por PCI DSS en todo momento y que se encuentran en [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

23.2 La información referida en el apartado 23.1 anterior, durante la duración del término del presente Contrato y en lo sucesivo, se utilizará por el Usuario exclusivamente para la utilización del Servicio y de conformidad con lo previsto bajo el presente Contrato y en la normativa aplicable, incluyendo aunque no limitado, a la normativa de protección de datos.

23.3 De acuerdo con el apartado 26 siguiente, el Usuario entiende y acepta que Zettle podrá revelar cualquier información proporcionada a Zettle o a su banco designado a las Redes con el objeto de determinar la identidad de un individuo, incluyendo titulares de tarjetas, de conformidad con lo previsto con las reglas emitidas por las Redes y tal y como lo permita la normativa aplicable.

## **24. COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO**

24.1 El Usuario podrá presentar comentarios o ideas sobre el Servicio mediante la remisión de un correo electrónico a la dirección [soporte.mx@zettle.com](mailto:soporte.mx@zettle.com), a través de la Aplicación o directamente al responsable de Zettle a la dirección de correo electrónico [thisisnotok@zettle.com](mailto:thisisnotok@zettle.com). Zettle no estará obligado a aplicar ninguno de dichos comentarios ni ideas. El Usuario no tendrá derecho a compensación por las ideas y comentarios presentados, pero Zettle podrá utilizarlos libremente y asimilar todos los derechos pertenecientes a los mismos.

## **25. VIGENCIA Y RESOLUCIÓN**

25.1 El Contrato estará en vigor hasta notificación en contrario. El Usuario podrá, en cualquier momento, dar por terminado el Contrato y cancelar la Cuenta del Usuario con efectos inmediatos informando a Zettle a través de [la Página Web](#) o cuándo sea posible, a través de la Aplicación. Zettle podrá dar por terminado el Contrato con sujeción a un preaviso de dos meses de acuerdo con el apartado 25.3 siguiente.



25.2 Si el contrato de Zettle con su banco designado venciera o se resolviera por cualquier motivo, o si Zettle fuera cancelado del registro de las Redes, este Contrato vencerá inmediatamente.

25.3 Zettle tendrá derecho a bloquear la Cuenta del Usuario, a rechazar el acceso del Usuario al Servicio y/o a dar por terminado el Contrato inmediatamente si (i) Zettle tiene constancia de, o motivos razonables para creer, que el Usuario utiliza o va a utilizar el Servicio en contravención de las Condiciones, de cualquier ley o reglamento aplicable o de las normas de las Redes o del banco designado de Zettle, (ii) se hubiera revelado información relativa a protocolos técnicos o administrativos de seguridad de datos, de forma que existan motivos razonables para considerar que la Cuenta del Usuario va a ser utilizada abusivamente, (iii) si existen otros motivos razonables para considerar que la Cuenta del Usuario ha sido o va a ser utilizada de manera abusiva, (iv) el Usuario revoca su consentimiento al procesamiento de datos personales conforme a lo previsto bajo el apartado 26.9 siguiente, (v) si una garantía personal no es otorgada a requerimiento de Zettle y de acuerdo con el apartado 32.1, (vi) si el volumen de negocio anual de la Cuenta del Usuario excede la cantidad establecida en el apartado 2.5, o (vii) si el Usuario no sigue las instrucciones y requerimiento de Zettle de conformidad con el apartado 2.6.

25.4 Con el vencimiento del Contrato, Zettle salvo que se disponga lo contrario en estas Condiciones, liquidará cualesquiera fondos mantenidos independientemente por cuenta del Usuario una vez deducidas cualesquiera posibles comisiones. Al vencimiento, el Usuario ya no tendrá derecho a utilizar el Servicio y vencerá la licencia otorgada.

25.5 Las estipulaciones de los apartados 12, 13 y 22 anteriores seguirán siendo de aplicación tras el vencimiento del Contrato.

## **26. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y EVALUACIÓN DE PERFIL DE RIESGO**

26.1 Zettle presta servicios para facilitar y hacer más seguros los pagos de sus clientes. Para ello, Zettle trata datos personales relativos al Usuario y a su utilización del Servicio (los "**Datos Personales**"). Zettle es el responsable del tratamiento de los Datos Personales y su tratamiento se procesa de conformidad con las disposiciones aplicables sobre protección de datos personales, y en particular, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, así como por nuestra política de privacidad y que el tratamiento que se haga de sus datos será con la finalidad, enunciando sin limitar, de dar cumplimiento a las obligaciones contractuales pactadas entre las partes, la realización de actividades propias, relacionadas y derivadas de nuestro objeto social, así como para fines comerciales y promocionales; asimismo se entenderá que Usted otorga su consentimiento

al tratamiento de sus datos personales al no realizar el ejercicio de Derechos ARCO.

26.2 El objeto del tratamiento de los Datos Personales es verificar la información presentada durante la adopción de decisiones, para dispensar el Servicio y administrar y cumplir con el Contrato, a efectos de gestión de riesgos y de valoración de créditos, para prevenir fraudes en tarjetas de crédito, para gestionar y validar reclamaciones, a efectos de marketing (p. ej., para distribuir boletines, promociones y publicidad a la dirección de correo electrónico del Usuario y/o al teléfono móvil del Usuario mediante SMS, MMS u otros sistemas de comunicación similares, para personalizar el contenido de anuncios y promociones que Zettle ofrezca al Usuario, para mejorar el Servicio o para contactar con el Usuario en relación con el uso del Servicio), a efectos de desarrollo del método- negocios- y productos (p. ej., para analizar la forma de utilización del Servicio) y para cumplir con las obligaciones legales así como con las reglas del banco designado de Zettle o de las Redes.

26.3 Zettle lleva a cabo el tratamiento de las siguientes categorías de Datos Personales:

(i) Datos básicos, tales como nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número de teléfono;

(ii) Otros datos proporcionados por el Usuario, tales como contactos de acceso, nº de Credencial de Elector o Pasaporte, números de cuentas bancarias, otra información bancaria y el resto de datos suministrados a las páginas web de Zettle y/o la Aplicación y/o por otros medios presentados ante Zettle, sus filiales o terceros representantes o socios empresariales en relación con el proceso de registro, la provisión del Servicio o de otra forma relacionados con el Contrato.

(iii) Después del registro del Usuario, Zettle verificará la identidad del mismo y obtendrá un informe crediticio sobre el Usuario mediante una búsqueda de los informes crediticios del Usuario en varias agencias de información crediticia. En consecuencia Zettle procesará y tratará datos de identificación personal y de la información crediticia del Usuario (p. ej., datos de cualesquiera antecedentes crediticios, datos censales, datos de clasificación de grupos de riesgo, datos de previsiones de riesgos, límites de crédito e información similar) recabada de las agencias de información de créditos. Las agencias de información de crediticia recabarán y añadirán a sus bases de datos sobre el Usuario información facilitada por Zettle resultante de su investigación, información a la que tendrán acceso en el futuro otras organizaciones que lleven a cabo este tipo de búsquedas. Estas bases de datos serán empleadas por ellas y por Zettle para tomar decisiones sobre la calidad crediticia, para localizar a morosos, recuperar impagos, evitar el blanqueo de capitales y el fraude así como para la gestión de la Cuenta del Usuario. Zettle empleará un

programa de estimación de riesgo crediticio u otros sistemas automatizados disponibles a la hora de autorizar el acceso de un Usuario al Servicio. A tal fin, es importante que la información facilitada por el Usuario sea veraz. Zettle verificará los datos del Usuario con agencias de prevención del fraude y, en el supuesto de que la información proporcionada resulte falsa o inexacta, los datos del Usuario serán proporcionados a dichas agencias de prevención del fraude. Esta información podrá ser conocida por autoridades y cuerpos de seguridad del estado. Zettle y otras organizaciones también podrá emplear y conocer esta información con el objeto de prevenir el fraude y el lavado de dinero, por ejemplo (i) cuando confirmando los datos de solicitudes de crédito o facilidades crediticias, (ii) datos de la gestión del crédito y otras facilidades crediticias, (iii) cobro de deudas,

(iv) confirmando datos relativos a solicitudes y reclamaciones de seguros, y (v) confirmando datos de solicitudes de empleo y empleados. Zettle y otras organizaciones podrán acceder y utilizar la información disponible de agencias de prevención del fraude de otros países. Se ruega contactar a Zettle en [security@zettle.com](mailto:security@zettle.com) en el supuesto de que el Usuario deseara información sobre las agencias de evaluación de crédito y agencias de prevención del fraude cuyas bases de datos Zettle utiliza y con las que Zettle intercambia y comparte información.

(iv) Datos obtenidos de redes sociales en relación a las cuales Zettle ha obtenido el consentimiento de acceso por parte del Usuario para la obtención de información, tales como Facebook. Dichos Datos que se pueden obtener de redes sociales son aquellos datos de acceso público en el perfil del Usuario y otros datos de acceso general, tales como Datos relativos a cuántos contactos o amigos tiene el Usuario así como cualquier foto de perfil del Usuario en la red social.

(v) Datos relativos a operaciones de pago realizadas a través del Servicio, tales como importes, descripción del objeto de las operaciones, número de artículos, precio unitario de la mercancía, cualesquiera descuentos, posición de GPS en el momento de la operación, datos del hardware utilizado en la fecha de la operación y otros datos técnicos asociados con la operación. Algunos ejemplos de los datos técnicos tratados son: modelo de dispositivo, versión del sistema operativo, dirección IP u otro identificador único de un ordenador, teléfono móvil u otro dispositivo utilizado en el uso del Servicio. Al acceder a la Página Web o la Aplicación, también se tratan los datos relativos a la navegación del Usuario en la Página Web o en la Aplicación, los datos de navegadores y sistemas operativos, y los datos sobre tiempo dedicado y actividades realizadas en la Página Web o en la Aplicación. Cuando el Usuario contacte con Zettle, por correo ordinario, correo electrónico, teléfono o de otra forma, Zettle también tratará los datos relativos al contenido y objeto del contacto con Zettle.

26.4 Los Datos Personales podrán ser revelados a los proveedores de Zettle, a sus filiales, al banco designado de Zettle y a las Redes de tarjetas, las autoridades (tales como Elavon Merchant Services México, S. de R. L. de C.V. y Banco Santander, S.A.) y a otras entidades bancarias y financieras y terceras partes para las finalidades descritas en las presentes Condiciones, incluyendo pero no limitado al marketing de productos o servicios llevados a cabo por dichos terceros.

Datos Personales también podrán ser compartidos con los contactos del Usuario (“friends”) en las redes sociales que a su vez también sean clientes de Zettle. Dichos procesos de comunicación de Datos se limitarán a los datos personales de la categoría de “básicos” descritos en el apartado 26.3 (i) anterior.

26.5 Los Datos Personales presentados a Zettle podrán ser comunicados a los destinatarios identificados más arriba en países fuera de México, tal como lo es los Estados Unidos de América. Mediante la aceptación de las Condiciones, el Usuario acuerda expresamente que los Datos Personales puedan transmitirse a tales terceros países conforme a las Condiciones.

26.6 Zettle almacena los Datos Personales por un plazo no superior al necesario de acuerdo con la finalidad del tratamiento descrito en estas Condiciones o del plazo establecido por la legislación aplicable.

26.7 El Usuario tendrá derecho a solicitar una vez cada doce meses, sin costo alguno, la recepción de un informe relativo a los Datos Personales tratados por Zettle, dónde los datos han sido almacenados, el motivo del tratamiento de los datos y los destinatarios o categorías de destinatarios a los que se transmiten los datos. La solicitud de dicho informe deberá efectuarse por escrito y estar firmada por el Usuario. Las solicitudes deberán remitirse a Zettle por correo ordinario a la dirección especificada en la sección introductoria de estas Condiciones. Si el Usuario detectara que cualquiera de los Datos Personales tratados es incorrecto podrá contactar con Zettle para su rectificación. Si el Usuario requiere otro informe dentro del periodo de doce meses, este deberá pagar el equivalente en Pesos Mexicanos a tres días de salario mínimo vigente para el Distrito Federal.

26.8 Con el objeto de proteger la cuenta de información del Usuario de pérdidas accidentales o accesos no autorizados, Zettle ha implementado y aplicará los protocolos y estándares de protección de cuentas de información globalmente reconocidos PCI DSS ([www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)), los cuales incluyen requisitos de buen gobierno y llevanza, políticas, procedimientos, arquitectura de redes, Aplicación y otras medidas de gran importancia. Zettle no obstante no puede garantizar que terceros no autorizados no puedan superar y evitar dichas medidas de seguridad o utilizar la cuenta de información del Usuario para fines indebidos. El Usuario acepta y asume que proporciona la información a su cuenta y riesgo.

26.9 Zettle se reserva su derecho a realizar cambios en el presente aviso de privacidad, los cuales serán dados a conocer a través de correo electrónico. Si el Usuario no está de acuerdo con los nuevo términos del aviso de privacidad, deberá realizar una solicitud de manera personal para la eliminación de sus datos o enviar una solicitud por escrito a el domicilio mencionado en la introducción de las presentes Condiciones.

26.10 Mediante la aceptación de estas Condiciones, el Usuario acepta que Zettle utilice sus Datos Personales de conformidad con las Condiciones. El Usuario acepta y asume que los Datos Personales podrán ser utilizados por Zettle o por su banco designado para cumplir con obligaciones de reporte y otras obligaciones similares con el VMAS y MATCH bases de datos de conformidad con las reglas de las Redes. El Usuario podrá en cualquier momento contactar a Zettle con el objeto de solicitar información sobre el tratamiento de Datos así como retirar en cualquier momento su consentimiento al tratamiento de los Datos Personales, o de algún aspecto relacionado tal y como la recepción de marketing directo, contactando con Zettle a través de correo electrónico en [soporte.mx@zettle.com](mailto:soporte.mx@zettle.com) cuando sea posible a través de la aplicación o a través de correo ordinario en la dirección señalada en la sección introductoria de las presentes Condiciones. El Usuario es consciente de que dicha retirada de consentimiento podrá resultar en que el Usuario no pueda utilizar el Servicio, o algunas partes del mismo, y que asimismo podrá implicar la resolución automática del Contrato de conformidad con el apartado 25 anterior.

## **27. NOTIFICACIONES E INFORMACIÓN**

---

27.1 Las notificaciones escritas de Zettle al Usuario se enviarán en español y serán remitidas por correo electrónico, salvo que la ley requiera de otra formalidad para el caso en específico. Toda notificación remitida al Usuario de esta forma se considerará recibida por el Usuario a más tardar al día hábil siguiente.

27.2 Aquella información que Zettle debe proporcionar al Usuario de conformidad con Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares está disponible en todo momento a través de la Página Web.

## **28. CESIÓN**

---

28.1 El Usuario no podrá ceder ningún derecho ni obligación en relación con el Servicio ni con la Cuenta del Usuario a ningún tercero sin el previo consentimiento por escrito de Zettle. Zettle tiene derecho a ceder total o parcialmente a un tercero sus derechos al amparo del Contrato sin el consentimiento del Usuario.

## **29. ADICIONES Y MODIFICACIONES**

29.1 Zettle podrá en todo momento realizar adiciones o modificaciones a las Condiciones. Dichas modificaciones se realizarán en idioma español. El Usuario será informado de las modificaciones o adiciones, y dichas adiciones o modificaciones deberán de ser aceptadas por el Usuario para continuar utilizando el Servicio; adiciones o modificaciones que entrarán en vigor inmediatamente después de su aceptación por parte del Usuario. Si dichas adiciones o modificaciones no son aceptadas por el Usuario, el Usuario no podrá seguir utilizando el Servicio, Zettle no continuará prestando el Servicio, y estas Condiciones serán dadas por terminadas conforme se establece en el apartado 25.

### **30. CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS**

30.1 El presente Contrato se interpretará de conformidad con las Leyes Mexicanas y toda controversia relativa al Contrato que las partes no puedan solucionar mediante negociación será resuelta por los juzgados y tribunales Mexicanos.

30.2 En caso de cualquier discrepancia entre estas Condiciones y las reglas emitidas por las Redes, dichas reglas prevalecerán en los términos permitidos por la normativa imperativa aplicable.

### **31. PÁGINAS WEB DE TERCEROS**

31.1 La Web podrá contener links o redirecciones a otras páginas web que no son operadas por Zettle. Zettle no controla ni asume ninguna responsabilidad por el contenido de dichas páginas webs. El Usuario es plenamente responsable de la utilización y acceso a dichas páginas webs por lo que se le aconseja leer cuidadosamente cualesquiera términos y condiciones y políticas relativas a datos personales y confidencialidad que puedan ser aplicables.

### **32. COMPROMISO DE GARANTÍA**

32.1 En el supuesto de que el Usuario no sea una persona física, Zettle podrá a su discreción, antes o después de tomar la decisión referida en el apartado 3.5, requerir al Usuario firmante de estas Condiciones el otorgamiento de una garantía personal que cubra el cumplimiento de las obligaciones del Usuario bajo el presente Contrato. Los términos de dicha garantía quedarán a la discreción de Zettle y dicha garantía personal será otorgada por un representante del Usuario dentro del plazo dispuesto por Zettle.

### **33. AUDITORIA**

33.1 El Usuario acepta que Zettle tendrá derecho, antes o después de tomar la decisión referida en el apartado 3.5, a llevar a cabo una auditoria del negocio del Usuario ya sea por sí mismo o a través de tercero designado por Zettle (incluyendo análisis o estudios acerca de la ubicación y establecimiento

del negocio) en la medida que Zettle considere necesario para garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables, las reglas del banco designado de Zettle, las Redes y/o el presente Contrato.

Estas condiciones serán de aplicación a partir de 01-09-2018 hasta nuevo aviso.

## **Términos y Condiciones de Compra**

### **1. GENERAL**

---

1.1 Los presentes términos y condiciones generales de compra y entrega (los "Términos") son válidos para consumidores, negocios y organizaciones y aplican para la compra de productos (dispositivos) de iZettle México, S. de R.L. de C.V., ("Zettle"), realizadas directamente a través de [la Página Web](#) (la "Web") y cuando la entrega se realiza en territorio de los Estados Unidos Mexicanos ("México").

1.2 Los presentes Términos podrán ser actualizados por Zettle y serán aplicables conforme a la fecha de compra.

1.3. Con relación a las compras realizadas a través de la Web, el contrato no será efectivo hasta que Zettle haya recibido la orden y haya sido confirmada por correo electrónico. La confirmación se realizará a través de un correo electrónico de Zettle, mismo que incluirá la información sobre su pedido.

1.4. Los Términos se regirán por las leyes aplicables en México.

### **2. PRECIO**

2.1 Los precios que aparecen en la Web aplican al producto del que se trate en la fecha del pedido. Todos los precios incluyen el IVA, salvo que claramente se indique lo contrario.

2.2 Zettle se reserva el derecho a cambiar los precios por circunstancias ajenas a su control, tales como variaciones en el tipo de cambio, incremento de costos de producción o transformación, o aumentos en el IVA aplicable.

2.3 Los costos de entrega están incluidos en el precio del producto salvo que se establezca lo contrario en la información proporcionada con relación al producto y su compra. En aquellos supuestos en que los costos de entrega no estén incluidos en el precio para los productos adquiridos a través de la Web, tales costos de entrega correrán a cargo del comprador. El costo final de entrega será incluido en la orden del pedido del producto.



2.4 Zettle podrá, de tiempo en tiempo, solo o con algún tercero, ofrecer descuentos para la compra de ciertos productos.

2.5 En el caso de que un descuento sea ofrecido en determinado producto y sea utilizado conjuntamente, con servicios prestados por Zettle o alguna filial, y posteriormente usted reemplace la cuenta bancaria relacionada con dicho servicio dentro de los doce meses siguientes a los que ha recibido el descuento y producto, usted acuerda pagar el monto equivalente al descuento recibido y será pagado en la forma en que Zettle le notifique.

### **3. PAGO**

3.1 Cuando el pedido se realice a través de la Web, el pago deberá realizarse con tarjeta de crédito Visa y MasterCard. La aprobación de la compra, depende del banco emisor de la tarjeta.

3.2 Con el objeto de proporcionar la mayor seguridad a sus clientes, Zettle y sus intermediarios prestadores de servicios de pago (en caso de existir), son respetuosos y cumplen con los estándares reconocidos globalmente de seguridad de datos PCI DSS ([www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)) que recogen los requisitos exigibles en políticas, procedimientos, estructura informática, software y otras medidas de seguridad de datos de gran importancia.

### **4. ENTREGA**

4.1 La entrega tendrá lugar normalmente dentro del plazo de 2 a 5 días hábiles.

4.2 Zettle realiza el mejor esfuerzo para entregar su pedido dentro del plazo indicado, sin embargo, es posible que la entrega sufra algún retraso por causas ajenas a Zettle. En tal caso, por favor contacte inmediatamente a Zettle en [envios.mx@zettle.com](mailto:envios.mx@zettle.com) para que se ponga en marcha un procedimiento de investigación sobre el retraso presentado.

4.3 Una vez generado el pedido del producto a través de la Web, usted recibirá un número de guía ya sea por mensaje SMS o correo electrónico a la cuenta registrada con Zettle. Usted tendrá hasta 21 días naturales a partir de la confirmación del pedido de la Web para reclamar su envío a [envios.mx@zettle.com](mailto:envios.mx@zettle.com) si no le ha sido entregado. Pasado este período, Zettle no se hace responsable por envíos no entregados.

### **5. DERECHO DE MODIFICACIONES Y CANCELACIONES**

5.1 Si usted ha adquirido un producto de Zettle, usted tendrá derecho a modificar el domicilio de envío o a cancelar su pedido mediante una notificación a Zettle al correo [envios.mx@zettle.com](mailto:envios.mx@zettle.com) desde el correo

registrado con Zettle, dentro de las siguientes 24 horas naturales posteriores al pedido de la Web. Para reembolsos consulte el apartado 6.

5.2 Después de las 24 horas siguientes a la confirmación del pedido de la Web, no se podrá ejercer derecho modificación ni cancelación.

## **6. DERECHO DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS**

6.1 En caso de requerir la devolución del o los productos ordenados vía la Web, estos deberán ser enviados a la dirección indicada en el apartado 15, junto con la solicitud por escrito que confirme su intención de ejercer su derecho a la devolución. El costo de cualquier devolución será a cargo de usted. Asimismo, usted correrá con el riesgo de deterioro del producto en la devolución.

6.2 Usted podrá ejercer su derecho a reembolso por el total de la compra cuando haya pagado más de \$1 MXN por el producto en la Web y no hayan pasado más de 24 horas naturales posteriores al pedido.

6.3 El costo del envío (\$180 MXN) no es reembolsable en cualquiera de los siguientes supuestos:

i) La dirección o cualquier dato proporcionado por el cliente al momento de completar la orden no es correcto. ii) Un tercero adquiere el producto a nombre del titular de la cuenta. iii) El artículo no puede ser entregado en el domicilio especificado debido a cualquier incidencia y no fue recogido en la sucursal ocurre asignada a la guía generada en el plazo establecido por la mensajería correspondiente. iv) Se solicita actualización de datos de envío después del tiempo máximo establecido en el apartado 5.2. 6.4 En caso de que el cliente haya cumplido con los requisitos antes mencionados, el reembolso a realizar será por la diferencia del monto pagado menos el costo del envío especificado (\$180 MXN).

6.5 El reembolso total de su compra no será aplicable en caso de que el usuario no pueda hacer uso del servicio debido a un incumplimiento de cualquiera de los apartados de nuestros Términos y Condiciones Generales de Zettle. Para más información visite <https://www.zettle.com/mx/informacion-legal/terminos-y-condiciones>

6.6 Los reembolsos se realizarán en un plazo no mayor a 10 días hábiles, a la cuenta bancaria ligada a su cuenta Zettle. En caso de que el cliente no haya proporcionado una cuenta CLABE ligada a su cuenta Zettle, se solicitarán los datos correspondientes a su cuenta bancaria (débito/cheques) para realizar dicho reembolso.

## **7. DEFECTOS, GARANTÍA Y CAMBIOS**

7.1 Zettle garantiza que entregará el lector de tarjetas libre de defectos materiales que impidan su operación normal. Si por cualquier motivo, Zettle le envía un producto equivocado o defectuoso, deberá notificar a Zettle por escrito a [soporte.mx@zettle.com](mailto:soporte.mx@zettle.com) dentro de los siguientes sesenta días naturales contados a partir de la fecha en que recibe el producto y si no comunica el defecto en el plazo establecido, perderá sus derechos de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor. En caso de queja por productos defectuosos, los productos deben ser devueltos a la dirección indicada en el apartado 15.

7.2 Zettle proporciona el dispositivo lector de tarjetas con una garantía de 12 meses comenzando en la fecha de entrega o colecta.

7.3 Es responsabilidad del usuario regresar el lector de tarjetas defectuoso a Zettle. Zettle decidirá a su discreción reparar o reemplazar un lector de tarjetas defectuoso en un período que no rebase los 10 días hábiles posteriores a la fecha en que recibimos el lector.

7.4 Cualquier lector de tarjetas devuelto y que:

i) Haya sido reparado o reemplazado por Zettle debido a garantía, será enviado a la dirección requerida por el usuario y el costo del envío correrá a cuenta de Zettle. ii) Una vez que haya sido revisado por nuestro laboratorio y se determine que ha sido dañado por el usuario, éste nos deberá indicar cómo proceder con el lector, ya que la garantía sólo aplica para defectos materiales que impidan su función normal. En caso de que requiera el lector de vuelta, el usuario deberá adquirir una guía pre-pagada o acudir a nuestras oficinas a recogerlo en la dirección indicada en el apartado 15. iii) No presente ningún daño y opere correctamente en los dispositivos compatibles señalados en nuestros Términos y Condiciones de uso, el usuario deberá adquirir una guía pre-pagada o acudir a nuestras oficinas a recogerlo en la dirección indicada en el apartado 15. Alternativamente, podrá realizar el depósito de \$180 MXN a nuestra cuenta bancaria Santander 65503697131, CLABE 014180655036971312, a nombre de iZettle México S. De R.L. De C.V para cubrir el costo de envío. Una vez realizada la transferencia y enviado el comprobante, así como dirección de envío a [mx@zettle.com](mailto:mx@zettle.com), se realizará el envío a dicha dirección, y le compartiremos la guía del mismo en cuanto esté disponible. Un lector de tarjetas reparado o reemplazado estará garantizado durante el tiempo restante de la garantía original que aún no haya expirado.

7.5 Si el usuario adquirió el lector de tarjetas con un distribuidor autorizado por Zettle puede hacer válida la garantía directamente con Zettle anexando ticket de compra, o bien, directamente con el distribuidor autorizado donde fue adquirido respetando las políticas que correspondan a cada distribuidor.

## **8. RESPONSABILIDAD**

8.1 Zettle no será responsable de ningún incumplimiento o retraso, y no será responsable por daños directos o indirectos, salvo que se establezca lo contrario en estos Términos o en la Ley de Protección al Consumidor.

## **9. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

9.1 Si usted tiene cualquier pregunta o duda en relación con su pedido, póngase en contacto con el servicio de atención al consumidor a través de [envios.mx@zettle.com](mailto:envios.mx@zettle.com).

## **10. PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

10.1 Con relación a su orden de compra, Zettle podrá recopilar, registrar o de otro modo procesar sus datos personales, tales como nombre, dirección y datos de contacto que sean necesarios para administrar la compra y su entrega, pero también para realizar análisis de mercado y de consumo como parte del seguimiento y desarrollo de los productos y servicios Zettle.

10.2 El Comprador tendrá derecho a solicitar una vez al año, sin costo alguno, la recepción de un informe relativo a los Datos Personales tratados por Zettle, por ejemplo: ¿dónde han sido almacenado sus datos?, el motivo del tratamiento de los datos y los destinatarios o categorías de destinatarios a los que se transmiten los datos. La solicitud de dicho informe deberá efectuarse por escrito y estar firmada por el Comprador. Las solicitudes deberán remitirse a Zettle por correo ordinario a la dirección especificada en el apartado 15. Si el Comprador detectara que cualquiera de los datos personales tratados es incorrecto, podrá contactar a Zettle para su rectificación. Si el Comprador requiere otro informe dentro del período de doce meses, este deberá pagar el equivalente en Pesos Mexicanos a tres días de salario vigente para la Ciudad de México.

10.3 Con el objeto de proteger la información del Comprador de pérdidas accidentales o accesos no autorizados, Zettle ha implementado y aplicará ciertos protocolos y estándares de protección de cuentas de información globalmente reconocidos. No obstante, Zettle no puede garantizar que terceros no autorizados puedan superar y evitar dichas medidas de seguridad. El Comprador acepta y asume que proporciona la información de su cuenta y bajo su responsabilidad.

10.4 Zettle se reserva el derecho a realizar cambios en el presente aviso de privacidad, los cuales serán dados a conocer a través de correo electrónico. Asimismo, se informa al Titular que cuenta con el derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones que pudiera presentar este aviso de privacidad, para ello, deberá realizar una solicitud de manera personal para la eliminación de sus datos o enviar una solicitud por escrito al domicilio mencionado al final de las presentes Condiciones.

10.5 Mediante la aceptación de estas condiciones, el Comprador autoriza a Zettle para que utilice sus Datos Personales de conformidad con el presente documento. El Comprador podrá en cualquier momento contactar a Zettle con el objeto de solicitar información sobre el tratamiento de Datos así como retirar en cualquier momento su consentimiento al tratamiento de los Datos Personales, o de algún aspecto relacionado tal y como la recepción de marketing directo, contactando a Zettle a través del correo electrónico soporte.mx@zettle.com o a través de correo ordinario en la dirección señalada en la sección introductoria del presente.

## **11. FUERZA MAYOR**

11.1 Zettle no será responsable por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones asumidas en estos Términos y cuya causa se deba a casos fortuitos que Zettle no pudiera en forma razonable, anticipar o si fuera por causas de fuerza mayor tales como huelgas laborales, incendios, accidentes, guerras, decisiones gubernamentales u otras circunstancias que estén fuera del control de Zettle y que afectan a su habilidad para cumplir con sus obligaciones.

## **12. CONTROVERSIAS**

12.1 Cualquier controversia que surja de la interpretación y aplicación de estos Términos, que no sea resuelto entre las partes, será sometida a la jurisdicción de los juzgados y tribunales Mexicanos. Estos Términos se regirán por las leyes de México.

## **13. OTRAS DISPOSICIONES**

13.1 Los productos que se adquieren de Zettle, únicamente podrán ser utilizados mediante el registro de una cuenta con Zettle y con la aceptación de los Términos y Condiciones aplicables al servicio ofrecido por Zettle. Estos Términos o la compra de un producto no se entenderá como un derecho para emplear otros servicios ofrecidos por Zettle.

13.2 Todas las comunicaciones entre las partes se realizarán a través de correo electrónico salvo que se establezca lo contrario.

## **14. INFORMACIÓN SOBRE ZETTLE**

iZettle México, S. de R.L. de C.V.  
José María Velasco 13 Oficina 402  
Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez  
C.P. 03900, Ciudad de México  
Email: envios.mx@zettle.com

## **15. DIRECCIONES PARA DEVOLUCIONES O RECLAMACIONES**

iZettle México, S. de R.L. de C.V.  
José María Velasco 13 Oficina 402  
Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez  
C.P. 03900, Ciudad de México