

## Acuerdo de Cliente Wise

### 1. Bienvenido a Wise

El presente Acuerdo de Cliente se aplica a nuestros productos y Servicios. En él se describen los derechos y obligaciones de usted y de nosotros y constituye un contrato jurídicamente vinculante entre usted y Wise cuando se registra y utiliza nuestros servicios, como el envío de dinero a terceras empresas o la tenencia de saldo con nosotros.

Puede ir directamente a cualquier sección seleccionando el enlace correspondiente. Los títulos son sólo de referencia.

### 2. Acerca de este acuerdo con el Cliente

**2.1 Contrato.** Este es el contrato entre usted, el "**Usuario**" y Wise Pagos México S.A. de C.V. que define los términos y condiciones en los que le proporcionamos nuestros Servicios ("**Contrato**").

**2.2** Al pagar una Transferencia de Dinero en una divisa que no sea en Peso Mexicano (MXN), es posible que esté haciendo negocios con una entidad Wise diferente en estos mismos términos, como se enumera [aquí](#). En esos casos, su dinero será transferido de acuerdo con las regulaciones y licencias aplicables a dicha entidad, como se describe [aquí](#).

**2.3 Otros documentos adicionales que se aplican a usted.** Este Contrato se refiere e incorpora por referencia los siguientes documentos adicionales ("**Documentos Adicionales**"), que también se aplican a su uso de nuestros Servicios:

(a) [Nuestra Política de Privacidad](#), que establece los términos en los que procesamos cualquier dato personal que recopilemos sobre usted o que nos proporciona. Al utilizar nuestros Servicios, usted acepta dicho procesamiento y promete que todos los datos proporcionados por usted son precisos.

(b) [Nuestra Política de Cookies](#), que establece información sobre las "cookies" en nuestro sitio web.

(c) [Nuestra Política de Uso Aceptable](#), que establece los usos permitidos y prohibidos de nuestros Servicios.

**2.4** También debe conocer nuestro [Centro de Ayuda de Wise](#) ("**Centro de Ayuda**"), que proporciona respuestas a preguntas comunes de los clientes.

**2.5** En caso de discrepancias entre lo que se establece en este Contrato y lo que se indica en los Documentos Adicionales y el Centro de Ayuda, prevalecerá lo que se establece en este Contrato.

**2.6** Para recibir algunos de nuestros Servicios, es posible que se le solicite que acepte términos y condiciones adicionales (incluidos los mencionados en la sección 1.5) sobre los que le notificaremos en el momento pertinente.

**2.7 Cambios futuros a este Contrato.** Todos los cambios futuros se incorporan a este Contrato (las "Actualizaciones del Cliente"). El Contrato revisado entrará en vigor a los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que se notifique la modificación a Usted.

**2.8 Usted acepta este Contrato.** Al visitar nuestro sitio web o utilizar nuestros Servicios (incluida la descarga y el uso de nuestra aplicación, o a través de la API, una plataforma de redes sociales u otro tercero autorizado), usted confirma que acepta y está de acuerdo con este Contrato. Si no está de acuerdo, no debe utilizar nuestros Servicios.

**2.9 Dónde obtener una copia de este Contrato.** Siempre puede ver la versión más reciente de este Contrato en nuestro [Sitio Web](#). Si desea una copia de este Contrato, puede obtenerla aquí Servicio de [Atención al cliente](#).

### 3. Glosario

En el presente Acuerdo, las palabras en mayúscula se definen entre paréntesis en el Acuerdo o en los Documentos Adicionales o tienen el significado que se indica a continuación:

**API** significa la interfaz de programación de aplicaciones proporcionada por Wise.

**Socios API** significa una empresa con la que nos hemos asociado para ofrecer nuestros Servicios a través de su sitio web, aplicación móvil o similar.

**Aplicación** significa el software de aplicación móvil donde ofrecemos nuestros Servicios, los datos suministrados con el software y los medios asociados.

**Día Hábil** significa cualquier día que no sea sábado, domingo o algún otro día en que las entidades financieras en México estén autorizadas u obligadas a permanecer cerradas.

**Tipo de Cambio** tiene el significado dado en la sección 7.2.

**Período Garantizado** tiene el significado dado en la sección 7.9.

**Propiedad Intelectual** significa (i) derechos sobre, y en relación con, cualquier marca comercial, logotipos, patentes, diseños registrados, derechos de diseño, derechos de autor y derechos conexos, derechos morales, bases de datos, nombres de dominio, modelos de utilidad, e incluyendo registros y solicitudes y renovaciones o extensiones de dichos derechos, y derechos o formas de

protección similares o equivalentes en cualquier parte del mundo; ii) los derechos en la naturaleza de los derechos de competencia desleal y a demandar por falsificación y por infracción pasada; y iii) secretos comerciales, confidencialidad y otros derechos de propiedad, incluidos los derechos a saber cómo y otra información técnica.

**Servicios** significa todos los productos, servicios, contenido, características, tecnologías o funciones ofrecidas por nosotros y todos los sitios web, aplicaciones (incluida la Aplicación) y servicios relacionados (incluido el Sitio Web y a través de un Socio API).

**Divisa de Origen** significa la divisa con la que fondea su orden de pago.

**Divisa de Destino** significa la divisa que recibirá su destinatario.

**Transferencia de Dinero** significa convertir y enviar divisas.

**Materiales Wise** tiene la definición dada en la Sección 9.1.

**Sitio Web** significa cualquier página web de Wise, incluidas, entre otras, [www.wise.com](http://www.wise.com), donde le proporcionamos los Servicios.

#### 4. ¿Quiénes somos y cómo contactarnos?

**4.1 Información de las empresas.** Wise Pagos México, S.A. de C.V. es una sociedad constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos ("**Wise**", "**nosotros**", "**nos**", o "**nuestro**" según corresponda).

**4.2** Wise cuenta con autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para operar como un Transmisor de Dinero al amparo de su registro número 22370, de fecha 05 de Octubre de 2022 otorgado ante el Registro de Centros Cambiarios y Transmisores de Dinero.

**4.3 Cómo ponerse en contacto con nosotros.** Puede ponerse en contacto con nosotros por correo, correo electrónico, chat web o teléfono. Nuestros datos de contacto se proporcionan en la página de [contacto](#) de nuestro sitio web. Asimismo, para cualquier reclamación o aclaración, usted podrá contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros a través de su Centro de Atención Telefónica: 01 (55) 53-400-999, y lada sin costo 01-800-999-8080; [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) y al correo electrónico [asesoría@condusef.gob.mx](mailto:asesoría@condusef.gob.mx)

#### 5. ¿Quién puede utilizar nuestros Servicios?

**5.1 Capacidad para contratar los Servicios.** Si usted es una persona física, deberá ser mayor edad y tener plena capacidad para poder contratar nuestros

Servicios. Al crear un perfil con Wise, declara ser mayor edad y tener plena capacidad jurídica para contratar servicios sin necesidad de autorización alguna. Tenemos la obligación de validar los datos, así como de verificar la autenticidad de los documentos que usted nos proporcione.

**5.2** El Cliente manifiesta y declara expresamente que actúa por cuenta propia y no en representación o en nombre de terceros en relación con las transacciones realizadas a través de nuestra plataforma. Esta manifestación se realizará de acuerdo con lo establecido en los presentes Contrato. En caso de cualquier cambio en esta situación, el Cliente se compromete a notificar a Wise de manera inmediata.

**5.3** Puede autorizar a otros a operar su perfil Wise siguiendo el proceso descrito en nuestro Centro de Ayuda, conocido como Usuario Autorizado. Trataremos con un Usuario Autorizado, incluyendo cualquier instrucción que nos proporcione, como si fuera usted a los efectos de este Contrato. Usted estará obligado y será responsable por aquellos actos efectuados por cualquier Usuario Autorizado, incluso si hacen algo que está fuera del alcance de la autoridad que les otorgó.

## **6. ¿Cuánto pagará?**

**6.1 Usted debe pagar nuestras tarifas.** Debe pagar las tarifas en relación con el uso de nuestros Servicios. No procesaremos su transacción ni le proporcionaremos ningún otro Servicio hasta que hayamos recibido las tarifas de usted.

**6.2 Puede ver nuestra estructura de tarifas en la página de Precios.** Puede ver nuestra estructura de tarifas en la [página "Precios"](#). Para mayor claridad, las tarifas aplicables a usted según lo establecido en la [página "Precios"](#) forman parte de este Contrato que puede estar sujeto a cambios como se establece en la sección 32.

**6.3 Impuestos.** Usted es responsable de cualquier impuesto que pueda ser aplicable a los pagos que realice o reciba, y es su responsabilidad recaudar, informar y pagar el impuesto correcto a la autoridad fiscal correspondiente.

## **CONVERSIÓN DE DINERO**

### **7. Conversión de Divisas**

**7.1** Nuestros Servicios incluyen la capacidad de convertir divisas como parte de una Transferencia de Dinero.

**7.2 Tipo de cambio.** Cuando nos referimos a un tipo de cambio en este Contrato, significa el tipo de cambio en el momento relevante para el par de divisas correspondientes (por ejemplo, GBP a EUR, USD a AUD) que ofrece Wise,

que generalmente proporciona un proveedor de tasas de referencia. Podemos cambiar nuestro proveedor de tasas de referencia de vez en cuando sin previo aviso.

**7.3** Para algunas divisas, no utilizamos el tipo de cambio medio del mercado, incluso cuando estamos obligados a utilizar un tipo de referencia diferente para el tipo de cambio de su par de divisas. Por ejemplo, para las conversiones de divisas a Nigeria (NGN), estamos obligados a utilizar la tasa establecida por el Banco Central de Nigeria. Para estas divisas, le notificaremos el tipo de cambio ofrecido por Wise cuando inicie una transferencia de dinero.

**7.4** Dependiendo del par de divisas, es posible que tenga la opción de cómo convertimos la divisa elegida. Esto incluye:

- una "Orden de Origen Fija", que es una orden de conversión de divisa en la que indica que desea convertir un monto fijo de Divisa de origen para que usted o su destinatario reciba la cantidad convertida en la Divisa de destino; o
- una "Orden de Destino Fija", que es una orden de conversión de divisas en la que indica que desea enviar un monto fijo de Divisa de destino.

**7.5** Solo puede configurar una Orden de Destino Fijo para ciertas Divisas de Origen, puede encontrar una lista de estas Divisas de Origen en nuestro [Centro de Ayuda](#).

**7.6** Es posible que no procesamos su pedido de conversión de divisa hasta que tengamos o hayamos recibido los fondos y tarifas especificados en la [Página de Precios](#), por medio de la cual ponemos a su disposición y hacemos de su conocimiento las tarifas, precios, cantidades intereses, cargos, términos, plazos, fechas, así como cualquier otro costo o modificación de las tarifas que se especifican en dicha [Página de Precios](#). Es su responsabilidad enviarnos el dinero para financiar una orden de conversión de divisa de manera oportuna. No podemos responsabilizarnos del tiempo que tarde su banco o proveedor de servicios de pago en enviarnos el dinero.

**7.7 Rechazar una orden de conversión de divisa.** Nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de rechazar cualquier orden de conversión de divisa. Las razones para el rechazo pueden incluir, entre otras, información incorrecta sobre el destinatario, fondos disponibles insuficientes o cuando creemos que puede haber violado este Contrato, incluso si creemos que está intentando participar en el comercio de divisas u otro comercio para fines no permitidos por este Contrato. Nos esforzaremos por notificarle cualquier rechazo, utilizando la información de contacto, indicando (cuando sea posible) las razones de dicha negativa y explicando cómo corregir cualquier error. Sin embargo, no le notificaremos si dicha notificación puede ser ilegal.

**7.8 Confirmación del pedido de conversión de divisa.** Una vez que hayamos recibido su pedido de conversión de divisa, le enviaremos una confirmación por correo electrónico de que hemos recibido el pedido. A cada orden de conversión de divisa se le asigna un número de transacción único que se muestra en el historial de transacciones. Debe citar este número de transacción cuando se comunique con nosotros sobre una orden de conversión de divisa en particular.

**7.9 Tarifas garantizadas.** Le notificaremos la tarifa garantizada y el período de tiempo garantizado (el "**Período Garantizado**") cuando cree su Transferencia de dinero.

**7.10** Los Períodos Garantizados están sujetos a las siguientes condiciones:

- a) El Período Garantizado puede extenderse si su Transferencia de Dinero se crea durante el fin de semana o día festivo.
- b) Debemos recibir fondos suficientes de usted durante el Período Garantizado para convertir su dinero a la tasa garantizada. Verá cuándo hemos recibido su dinero iniciando sesión en su perfil Wise.
- c) Si recibimos sus fondos después del Período Garantizado, no podremos convertir su dinero utilizando la tasa garantizada y su transferencia se convertirá en una transferencia de tasa no garantizada. En consecuencia, podemos convertir su dinero al tipo de cambio aplicable en el momento en que recibamos su dinero o le enviaremos un correo electrónico y le preguntaremos si desea proceder con su transferencia al nuevo tipo de cambio.
- d) Si el tipo de cambio correspondiente (según lo proporcionado por nuestro proveedor de tipo de cambio de referencia) cambia en un 5% o más durante el Período Garantizado, podemos, a nuestra discreción, suspender su transferencia por un período de tiempo razonable o cancelar su transferencia y reembolsarle el dinero.
- e) Para ciertas monedas, incluso cuando envía desde yenes japoneses (JPY), la tarifa garantizada solo se ofrecerá después de que hayamos verificado su dirección.
- f) Podemos cambiar estas condiciones de tarifa garantizada o suspender la función de tarifa garantizada en cualquier momento.

**7.11 Los tipos de cambio aplicables.** Confirmaremos el tipo de cambio aplicable para su Transferencia de Dinero:

(a) cuando realiza su orden de pago, si se trata de una orden de pago de tarifa garantizada; o

(b) cuando hayamos recibido su pago, si se trata de una orden de pago de tarifa no garantizada.

## **8. Envío de dinero**

### **8.1 Información que debe proporcionar para configurar una orden de pago.**

Para configurar una orden de pago a través de su perfil Wise, puede que deba proporcionarnos cierta información, incluyendo, entre otras, el nombre completo de su destinatario, los detalles de la cuenta bancaria de su destinatario y el monto a transferir.

**8.2 Límites de órdenes de pago.** Podemos poner límites a la cantidad que puede enviar por transferencia. Para obtener más información sobre los límites aplicables, visite nuestro [Centro de Ayuda](#).

**8.3** Si recibimos su orden de pago después de 18.00 horas CST en un día hábil o no en un día hábil, su orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. Sin embargo, si recibimos su orden de pago de 18.00 a 6:06, podemos proceder sus transacciones con un límite máximo de MXN 33k por transacción, todas las transacciones por encima del umbral serán consideradas como al día hábil siguiente.

**8.4 ¿Qué sucede después de haber enviado su orden de pago?** Una vez que hayamos recibido su orden de pago, la mostraremos en la sección Actividad de su Cuenta Wise. A cada transacción se le da un número de transacción único que puede encontrar allí. Debe citar este número cuando se comunique con nosotros sobre una orden de pago en particular u otra transacción.

**8.5 Debe proporcionarnos fondos suficientes antes de que podamos procesar su orden de pago.** Solo podemos procesar su orden de pago si tenemos o hemos recibido suficientes fondos compensados siguiendo el proceso de Carga de Dinero en la Sección 9. Si envía los fondos relevantes antes de configurar la orden de conversión de divisa, intentaremos devolvérselos. Es su responsabilidad financiar su orden de pago de manera oportuna. No podemos responsabilizarnos del tiempo que tarda el dinero en ser enviado a nosotros por su banco o proveedor de servicios de pago o el proveedor de servicios de pago de un tercero.

**8.6 Retraso en la transferencia.** Podemos retrasar el procesamiento de una orden de pago en ciertas situaciones, incluso si necesitamos confirmar que el retiro ha sido autorizado por usted, como resultado de controles de verificación o revisiones de debida diligencia. No nos hacemos responsables de dichos retrasos.

**8.7 Tiempo de finalización de su orden de pago.** El tiempo estimado de finalización de su orden de pago se le notifica cuando complete la configuración de su orden de pago. También puede encontrar más información sobre el tiempo de finalización en la sección [Centro de Ayuda](#) de nuestro sitio web.

**8.8 Haremos todos los esfuerzos razonables para garantizar que los fondos lleguen a la cuenta de su destinatario dentro del plazo notificado.** Haremos todos los esfuerzos razonables para garantizar que los fondos lleguen a la cuenta bancaria o cuenta de pago del destinatario dentro de los plazos notificados a usted o especificados de otra manera en nuestro [Centro de ayuda](#). No tenemos

ningún control sobre el tiempo que puede tomar para que el banco o proveedor de pagos del destinatario acredite y ponga fondos a disposición del destinatario.

**8.9 Envío de dinero utilizando una dirección de correo electrónico.** Si envía dinero a una persona utilizando una dirección de correo electrónico que no está registrada con nosotros, el dinero no se acreditará hasta que el destinatario correspondiente haya reclamado el dinero siguiendo los pasos que hemos establecido para ellos. Hasta que ese proceso se complete con éxito, no existe relación entre nosotros y el destinatario correspondiente y el dinero continúa siendo de usted. Le reembolsaremos el dinero si el destinatario correspondiente no reclama el dinero o si ha fallado en los controles de nuestros clientes dentro de un período de tiempo razonable según lo determinemos nosotros.

**8.10 Rechazo de su orden de pago.** Si no podemos completar su orden de pago, le informaremos y, si es posible, las razones de la denegación y una explicación de cómo corregir cualquier error de hecho. Sin embargo, no estamos obligados a notificarle si dicha notificación sería ilegal.

**8.11 Puede cancelar su orden de pago antes de que se conviertan sus fondos.** Puede cancelar su orden de pago siguiendo las instrucciones establecidas en nuestro [Centro de ayuda](#). No puede cancelar su orden de pago una vez que sus fondos se hayan convertido a la Divisa de Destino que solicitó.

**Debe asegurarse de que la información que nos proporciona es correcta.** Debe asegurarse de que la información que proporciona al configurar una orden de pago sea precisa. Si hemos procesado su pedido de acuerdo con la información que nos ha proporcionado, se considerará correctamente completado incluso si ha cometido un error.

**8.12 ¿Qué sucede si nos proporciona información incorrecta?** Si proporciona información incorrecta con su orden de pago, haremos todos los esfuerzos razonables para recuperar los fondos por usted y es posible que debamos cobrarle una tarifa por ello.

**8.13 ¿Cuándo se me notificará mi transferencia de Dinero programada?** Si ha programado una transferencia de dinero con anticipación, le notificaremos 24 horas antes de su próxima Transferencia de Dinero, indicando las tarifas totales y el tipo de cambio estimado para esa Transferencia de Dinero. Al programar una Transferencia de Dinero, usted acepta que Wise envíe los fondos utilizando el tipo de cambio en cualquier momento en la fecha programada. Si optó por recibir correos electrónicos de confirmación, le enviaremos un recibo de Transferencia de Dinero después de enviar con éxito su Transferencia de Dinero programado. Para obtener más información sobre los Transferencia de Dinero programados, consulte nuestro [Centro de Ayuda](#).

## DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

### 9. Derechos de Propiedad Intelectual

**9.1** Todos los derechos, títulos e intereses en y para cualquier software (incluyendo, sin limitación, la Aplicación, el sitio web de Wise, la API, las herramientas para desarrolladores, el código fuente de muestra y las bibliotecas de código), datos, materiales, contenido y documentación impresa y electrónica (incluidas las especificaciones y guías de integración) desarrollada, proporcionada o puesta a su disposición por nosotros o nuestros afiliados, incluido el contenido del sitio web de Wise, y toda la tecnología y cualquier contenido creado o derivado de cualquiera de los anteriores ("**Materiales de Wise**") y nuestros Servicios son propiedad exclusiva de Wise y sus licenciantes. Los Materiales y Servicios de Wise están protegidos por leyes y tratados de derechos de propiedad intelectual en todo el mundo. Todos estos derechos están reservados.

**9.2 Cómo puede usar Materiales de Wise.** Mientras utiliza nuestros Servicios, puede usar los Materiales de Wise solo para su uso personal y únicamente según sea necesario para disfrutar de nuestros Servicios. Sujeto a su cumplimiento de este Contrato y su pago de cualquier tarifa aplicable, Wise le otorga una licencia limitada revocable, no exclusiva, no sublicenciable, intransferible y libre de regalías para acceder y/o hacer uso personal de los Materiales y Servicios de Wise. Las licencias otorgadas por Wise terminan si usted no cumple con este Contrato o cualquier otro término de servicio.

**9.3 Cuando no puede utilizar Wise Materials.** A menos que haya recibido nuestro permiso por escrito, no puede, y no puede intentar, directa o indirectamente:

- (a) utilizar cualquiera de los Materiales de Wise para cualquier propósito comercial o infringir nuestros derechos de propiedad intelectual;
- (b) transferir, sublicenciar, prestar, vender, asignar, arrendar, alquilar, distribuir u otorgar derechos sobre los Servicios o los Materiales de Wise a cualquier persona o entidad;
- (c) eliminar, ocultar o alterar cualquier aviso de cualquiera de nuestras marcas comerciales u otra Propiedad Intelectual que aparezca o esté contenida en los Servicios o en cualquier Material de Wise;
- (d) modificar, copiar, manipular o crear trabajos derivados de cualquier software incluido en los Materiales de Wise; o
- (e) realizar ingeniería inversa, desensamblar o descompilar los Materiales de Wise o los Servicios o aplicar cualquier otro proceso o procedimiento para derivar el código fuente de cualquier software incluido en los Materiales de Wise o como parte de los Servicios.

**9.4 Marcas comerciales Wise.** A continuación se adjunta una lista no exhaustiva de las marcas comerciales de Wise. "WISE", "WISE CARD", "WISE PLATFORM", "WISEPLATFORM", "WISE PAY", "WISEPAY", "WISEBUSINESS", "WISE BUSINESS", "WISETRANSFER' ", "WISE TRANSFER", "TRANSFERWISE", "BORDERLESS", "MONEY WITHOUT BORDERS" y cualquier otro nombre comercial y de servicio, logotipos, signos, gráficos, encabezados de página, iconos de botones y/o guines (cada uno según se modifique de vez en cuando) son marcas comerciales registradas o no registradas o imagen comercial de Wise o licenciantes de Wise o Wise en las jurisdicciones relevantes ("**Marcas comerciales sabias**"). No puede copiar, imitar, modificar o utilizar las marcas comerciales de Wise sin nuestro consentimiento previo por escrito. Puede utilizar logotipos HTML proporcionados por nosotros con el fin de dirigir el tráfico web a los Servicios. No puede alterar, modificar o cambiar estos logotipos HTML de ninguna manera, usarlos de una manera que caracterice erróneamente a Wise o los servicios de Wise o mostrarlos de ninguna manera que implique el patrocinio o respaldo de Wise. Además, no puede utilizar las marcas comerciales y la imagen comercial de Wise en relación con ningún producto o servicio que no sea de Wise, de ninguna manera que pueda causar confusión entre los clientes, o de ninguna manera que menosprecie o desacredite a Wise.

**9.5** Todas las demás marcas comerciales, marcas comerciales registradas, nombres de productos y nombres de empresas o logotipos que no son propiedad de Wise que aparecen en los Materiales de Wise o en los Servicios son o pueden ser propiedad de sus respectivos propietarios, que pueden o no estar afiliados, conectados o patrocinados por Wise, y no pueden usarse sin el permiso del titular de los derechos correspondiente.

## **10. Aplicación Wise**

**10.1 La aplicación está sujeta a este Contrato y a las Reglas de App Store y Google Play.** Le otorgamos una licencia para el uso de la Aplicación sobre la base de este Contrato y sujeto a las reglas y políticas aplicadas por cualquier proveedor u operador de la tienda de aplicaciones cuyos sitios se encuentren en App Store y Google Play. No le vendemos la Aplicación. Seguimos siendo los propietarios de la Aplicación en todo momento.

**10.2 Actualizaciones de aplicaciones.** De vez en cuando, las actualizaciones de la Aplicación pueden emitirse a través de App Store o Google Play. Dependiendo de la actualización, es posible que no pueda utilizar nuestros Servicios a través de la Aplicación hasta que haya descargado la última versión de la Aplicación y aceptado los nuevos términos.

**10.3 Su derecho a usar la Aplicación.** En consideración a que usted acepta cumplir con los términos de este Contrato, le otorgamos una licencia intransferible y no exclusiva para usar la Aplicación en su dispositivo sujeto a este Contrato. Nos reservamos todos los demás derechos.

**10.4 Términos de la App Store.** Las siguientes disposiciones se aplican con respecto a su uso de cualquier versión de la Aplicación compatible con el sistema operativo iOS de Apple Inc. ("**Apple**"):

- a) Apple no es parte de este Contrato y no posee ni es responsable de la Aplicación.
- b) Apple no ofrece ninguna garantía para la Aplicación, excepto, si corresponde, para reembolsar el precio de compra de la misma.
- c) Apple no es responsable del mantenimiento u otros servicios de soporte de la Aplicación y no será responsable de ninguna otra reclamación, pérdida, responsabilidad, daño, costo o gasto con respecto a la Aplicación, incluidas las reclamaciones de responsabilidad del producto de terceros, las reclamaciones de que la Aplicación no cumple con cualquier requisito legal o reglamentario aplicable, las reclamaciones que surjan en virtud de la protección del consumidor o legislación similar, y reclamaciones con respecto a la infracción de la propiedad intelectual.
- d) Cualquier consulta o queja relacionada con el uso de la Aplicación, incluidas las relacionadas con los derechos de propiedad intelectual, debe dirigirse a Wise de acuerdo con este Contrato.
- e) La licencia que se le ha otorgado en este documento se limita a una licencia no transferible para usar la Aplicación en un producto de la marca Apple que ejecuta el sistema operativo iOS de Apple y es de su propiedad o está controlada por usted, o según lo permitan las Reglas de uso establecidas en los Términos de servicio de la App Store de Apple. Además, debe cumplir con los términos de cualquier acuerdo de terceros aplicable a usted al usar la Aplicación, como su acuerdo de servicio de datos inalámbricos.
- f) Apple y las subsidiarias de Apple son terceros beneficiarios de este Contrato y, tras su aceptación de los términos y condiciones de este Contrato, tendrán el derecho (y se considerará que han aceptado el derecho) de hacer cumplir este Contrato contra usted como tercero beneficiario. No obstante, esto, nuestro derecho a celebrar, rescindir o rescindir cualquier variación, renuncia o acuerdo en virtud de este Contrato no está sujeto al consentimiento de ningún tercero, incluida Apple.

## **11. Materiales de Terceros**

**11.1** Cierta funcionalidad del sitio web o la aplicación puede proporcionarle acceso a información, productos, servicios y otros materiales de terceros ("**Materiales de Terceros**") o permitir el enrutamiento o la transmisión de dichos Materiales de Terceros, incluso a través de enlaces.

**11.2** No controlamos ni respaldamos, ni somos responsables de, ningún Material de Terceros, incluida la precisión, validez, puntualidad, integridad, confiabilidad, integridad, calidad, legalidad, utilidad o seguridad de los Materiales de Terceros, o

cualquier derecho de propiedad intelectual en los mismos. Ciertos Materiales de Terceros pueden, entre otras cosas, ser inexactos, engañosos o confusos. Nada en este Contrato se considerará una representación o garantía por nuestra parte con respecto a cualquier Material de Terceros. No tenemos la obligación de monitorear los Materiales de Terceros, y podemos bloquear o deshabilitar el acceso a cualquier Material de Terceros (en su totalidad o en parte) a través del Sitio web o la Aplicación en cualquier momento. Además, la disponibilidad de cualquier Material de Terceros a través del Sitio Web o la Aplicación no implica nuestro respaldo o nuestra afiliación con ningún proveedor de dichos Materiales de Terceros, ni dicha disponibilidad crea ninguna relación legal entre usted y dicho proveedor.

**11.3** Su uso de Materiales de Terceros es bajo su propio riesgo y está sujeto a los términos, condiciones y políticas adicionales aplicables a dichos Materiales de Terceros (como los términos de servicio o las políticas de privacidad de los proveedores de dichos Materiales de Terceros).

## **OTROS TÉRMINOS LEGALES**

### **12. Nuestra responsabilidad por pérdidas o daños**

**12.1** No somos responsables de ninguna pérdida o daño que no sea previsible. La pérdida o el daño son previsible si es obvio que sucederá o si, en el momento en que se realizó el contrato, tanto nosotros como usted sabíamos que podría suceder, por ejemplo, si lo discutió con nosotros durante el proceso de registro de su cuenta.

**12.2 No excluimos ni limitamos de ninguna manera nuestra responsabilidad hacia usted cuando sea ilegal hacerlo.** Esto incluye la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia o la negligencia de nuestros empleados, agentes o subcontratistas; por fraude o tergiversación fraudulenta.

**12.3 No somos responsables de las pérdidas de negocio.** En la medida en que lo permita la ley, si utiliza nuestros Servicios para cualquier propósito negocio o comercial, no tendremos ninguna responsabilidad ante usted por cualquier pérdida de ganancias, pérdida de negocios, interrupción del negocio, pérdida de oportunidades comerciales o similar.

**12.4 No somos responsables de los ataques tecnológicos.** No seremos responsables de ninguna pérdida o daño causado por un virus, u otros ataques tecnológicos o material dañino que pueda infectar su equipo informático, programas informáticos, datos u otro material patentado relacionado con su uso de nuestros Servicios.

**12.5 No tenemos control sobre los sitios web vinculados hacia y desde nuestro sitio web.** No asumimos ninguna responsabilidad por dichos Materiales de terceros o cualquier pérdida o daño que pueda surgir de su uso de ellos.

**12.6 Nuestra responsabilidad ante usted por pagos no autorizados o por nuestro error.** En caso de un pago no autorizado o error debido a nuestro error, a petición suya le reembolsaremos el monto del pago, incluidas todas las tarifas deducidas por nosotros. Podemos requerir pruebas de que dichos pagos no estaban autorizados. Esto no se aplicará cuando creamos que:

(a) su perfil Wise, o sus características de seguridad personalizadas, se pierden, son robadas o se apropian indebidamente;

(b) ha actuado de manera fraudulenta;

(c) no nos notifica rápidamente los problemas de seguridad en perfil Wise (por ejemplo, la pérdida de su contraseña). Usted sigue siendo responsable de las pérdidas incurridas hasta su notificación a nosotros;

(d) la transacción de pago no fue autorizada, pero usted ha comprometido con intención o negligencia grave la seguridad de su perfil Wise o no ha cumplido con sus obligaciones de usar su perfil Wise de la manera establecida en este Contrato. En tal caso, usted será el único responsable de todas las pérdidas; o

(e) no nos informa sobre la transacción no autorizada o completada incorrectamente dentro de los 90 días siguientes a partir de la fecha de la transacción de pago.

**12.7 Usted es responsable de revisar su perfil Wise regularmente.** Confiamos en que usted verifique regularmente el historial de transacciones de su perfil Wise y que se comunique con [el Servicio de Atención al Cliente](#) de inmediato en caso de que tenga alguna pregunta o inquietud.

**12.8 No somos responsables de las cosas que están fuera de nuestro control.** Nosotros (y nuestros afiliados) no podemos responsabilizarnos de nuestra incapacidad para entregar o retrasar como resultado de cosas que están fuera de nuestro control.

**12.9 Usted es responsable del incumplimiento este Contrato o las leyes aplicables.** En caso de pérdida, reclamación, costos o gastos (incluidos los honorarios legales razonables) que surjan de su incumplimiento de este Contrato, cualquier ley o regulación aplicable y / o su uso de nuestros Servicios o el de cualquier tercero autorizado, usted acepta defendernos, compensarnos a nosotros y a nuestros afiliados y eximirnos de responsabilidad. Esta disposición continuará después de que termine nuestra relación.

**12.10 ¿Qué pasa si nos debe dinero?** En el caso de que usted sea responsable de cualquier monto que se nos deba, podemos eliminar inmediatamente dichos

montos de su (si está disponible). Si no hay fondos suficientes en su cuenta para cubrir su responsabilidad, nos reservamos el derecho de cobrar su deuda con nosotros utilizando los pagos transferidos en Wise y, de lo contrario, acepta reembolsarnos por otros medios. También podemos recuperar los montos que nos debe a través de otras vías de cobro, incluido, entre otros, mediante el uso de una agencia de cobro de deudas.

**12.11 Liberación.** Si tiene una controversia con cualquier otro titular de lo perfil Wise o un tercero al que envíe dinero o reciba dinero por el uso de los Servicios, libera a Wise de todas y cada una de las reclamaciones, demandas y daños (reales y consecuentes) de todo tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, que surjan de o estén relacionados de alguna manera con dichas controversias.

**12.12 Renuncia garantía.** Los Servicios se proporcionan "tal cual", "donde está" y "donde está disponible" y sin ninguna representación o garantía, ya sea expresa, implícita o estatutaria. Wise renuncia específicamente a cualquier garantía implícita de título, comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular y no infracción. Renunciamos a todas las garantías con respecto a los Servicios en la máxima medida permitida por la ley aplicable, incluidas las garantías de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, no infracción y título.

**12.13 Disponibilidad de los Servicios.** Intentaremos asegurarnos de que nuestros Servicios estén disponibles para usted cuando los necesite. Sin embargo, no garantizamos que nuestros Servicios estén siempre disponibles o sean ininterrumpidos. Podemos suspender, retirar, interrumpir o cambiar todo o parte de nuestro Servicio sin previo aviso. No seremos responsables ante usted si por alguna razón nuestros Servicios no están disponibles en cualquier momento o durante cualquier período.

**12.14 Usted es responsable de hacer todos los arreglos necesarios para que tenga acceso a nuestros Servicios.** Si ha otorgado permiso a un tercero para acceder a su cuenta, podemos denegar el acceso a ese tercero si nos preocupa el acceso no autorizado o fraudulento por parte de ese tercero. Le notificaremos si hacemos esto, ya sea antes o inmediatamente después de denegar el acceso, a menos que notificarle sea ilegal o comprometa nuestras medidas de seguridad razonables.

## **13. Nuestro derecho a hacer cambios**

**13.1 Podemos cambiar este Contrato dándole al menos 30 días de aviso previo por escrito.** Si hacemos esto, puede rescindir este Contrato inmediatamente notificándonos por escrito durante el período de notificación. Si no tenemos noticias suyas durante el período de notificación, se considerará que ha aceptado los cambios propuestos y se aplicarán a usted a partir de la fecha de vigencia especificada en el aviso.

**13.2 En algunos casos, podemos cambiar este Contrato de inmediato.** A pesar de la sección 16.1, cambios a este Contrato que no requieren 30 días notificación y son (1) más favorables para usted; o (2) relacionado con la adición de un nuevo servicio, funcionalidad adicional al Servicio existente; entrarán en vigencia inmediatamente si se indican en el aviso de cambio. Los cambios en los tipos de cambio entrarán en vigor inmediatamente sin previo aviso y usted no tendrá derecho a oponerse a dicho cambio.

## **14. Quejas**

**14.1** Si tiene alguna queja sobre nosotros o nuestros Servicios, puede contactarnos siguiendo nuestro [procedimiento de quejas de clientes](#).

## **15. Otros términos importantes**

**15.1 Derechos de terceros.** Este Contrato es entre usted y nosotros. No otra persona tendrá derecho a hacer cumplir cualquiera de sus términos. Ninguno de nosotros necesitará obtener el acuerdo de ninguna otra persona para finalizar o realizar cambios en este Contrato.

**15.2 Cesión.** No puede transferir, asignar, hipotecar, cobrar, subcontratar, declarar un fideicomiso o negociar de ninguna otra manera con ninguno o todos sus derechos y obligaciones en virtud de este Contrato sin nuestro consentimiento previo por escrito. Nos reservamos el derecho de transferir, asignar o renovar este Contrato o cualquier derecho u obligación en virtud de este Contrato en cualquier momento sin su consentimiento.

**15.3 Divisibilidad.** Cada uno de los párrafos de este Contrato opera por separado. Si algún tribunal o autoridad pertinente decide que alguno de ellos es ilegal o inaplicable, los párrafos restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

**15.4 Aplicabilidad.** Incluso si nos demoramos en hacer cumplir este Contrato, aún podemos hacerlo cumplir más adelante. Si nos demoramos en pedirle que haga ciertas cosas o en tomar medidas, no nos impedirá tomar medidas contra usted en una fecha posterior.

**15.5 Contrato Completo.** Este Contrato reemplaza y extingue todos los contratos anteriores entre usted y Wise, ya sean escritos u orales, relacionados con dicho asunto.

**15.6 Legislación aplicable.** Este Contrato se rige por las leyes Mexicanas. Cualquier controversia entre usted y nosotros en relación con este Contrato puede presentarse ante los tribunales de la Ciudad de México.