

# Avisos Legales

## Uso y privacidad del sitio

### PRIMERO

Al momento en que Usted (el "Usuario") libremente accede al sitio Web y/o Aplicaciones Móviles (Apps) de GOBLU, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R. ("GOBLU" o "Acceso Crédito Fácil y Rápido") acepta los Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web y/o Apps (los "Términos y Condiciones"), por lo que Usted está aceptando expresamente lo siguiente:

1. Su conformidad con los términos y condiciones señalados en el Aviso de Privacidad de GOBLU, el cual le fue puesto a su disposición con anterioridad a que GOBLU iniciara a recabar sus datos personales.
2. Su conformidad con los términos y condiciones del sitio Web de GOBLU, sus Aplicaciones Móviles; así como de los Productos ofertados en los mismos.
3. Que en el proceso que se está llevando a cabo para obtener un crédito de parte de GOBLU, Usted actúa a nombre y por cuenta propia.
4. Su conformidad para someterse al procedimiento de validación de identidad.
5. Su conformidad para que GOBLU verifique que la cuenta de depósito en la cual se dispondrá del crédito pertenece a Usted.
6. Su conformidad para que GOBLU verifique sus datos personales en el Registro Nacional de Población.
7. Su conformidad, para que la App de GOBLU pueda acceder a lo siguiente:
  - a) Pueda acceder y conocer la ubicación de su dispositivo;
  - b) Pueda acceder a su cámara para tomar fotos y/o grabar videos;
  - c) Pueda acceder a sus archivos y contenido multimedia (fotos, video y/o audio);
  - d) Pueda acceder a su micrófono para grabar audio y
  - e) Pueda realizar y administrar llamadas telefónicas;
  - f) Pueda acceder y extraer metadatos de la información que se señala a continuación (i) Su Dispositivo; (ii) Correo Electrónico; (iii) Redes Sociales; (iv) Calendario; (v) Contactos Telefónicos; (vi) SMS; (vii) Medio de Comunicación (Imágenes, Música, Audios y Videos) (viii) Archivos Descargados en Almacenamiento Interno o Almacenamiento Extraíble como Tarjeta SD) y (ix) Aplicaciones del Dispositivo.

### SEGUNDO

El crédito ofertado es un crédito de bajo riesgo en términos de lo señalado por la fracción I de la 13ª de las Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 115 de la Ley de Instituciones de Crédito en relación con el 87-D de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y 95-Bis de este último ordenamiento, aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple (en lo sucesivo las "Disposiciones").

Por lo anterior, en sustitución a la entrevista personal señalada en la 7ª de las Disposiciones, GOBLU lleva a cabo la recepción y/o captura de los datos de sus clientes de forma remota, verificando los datos personales de los mismos, lo cual incluye una consulta al Registro Nacional de Población a fin de integrar la Clave Única del Registro de Población del Cliente y validar que los datos proporcionados de manera remota por los clientes, con excepción del domicilio, coincidan con los registros existentes en las bases de datos de dicho Registro.

## **TERCERO**

GOBLU da aviso de que su sitio Web, se encuentra en la aplicación “www” o world wide web o “Sitio Web” de Internet (en adelante “Sitio Web”), en el que se pueden encontrar en forma enunciativa más no limitativa, información, servicios, consultas, contenidos y/o productos de diversa naturaleza.

## **CUARTO.- USO Y RESTRICCIONES.**

La utilización del “Sitio Web/Apps”, expresa la adhesión plena y sin reservas del Usuario a los presentes Términos y Condiciones. A través del “Sitio Web/Apps”, el Usuario accederá y/o utilizará diversos servicios y contenidos (en lo sucesivo, los “Servicios y Contenidos”), puestos a su disposición. GOBLU tendrá el derecho a negar, restringir o condicionar al Usuario el acceso al “Sitio Web/Apps”, total o parcialmente, a su entera discreción, así como a modificar los “Servicios y Contenidos” del “Sitio Web/Apps”, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso. GOBLU no garantiza la disponibilidad y continuidad de la operación del “Sitio Web/Apps” y de los “Servicios y Contenidos”, ni la utilidad del “Sitio Web/Apps” o los “Servicios y Contenidos” en relación con ninguna actividad específica. GOBLU no será responsable por ningún daño o pérdida de cualquier naturaleza que pueda ser causado debido a la falta de disponibilidad o continuidad de operación del “Sitio Web/Apps” y/o de los “Servicios y Contenidos”.

## **QUINTO.- PROPIEDAD INTELECTUAL.**

EL DISEÑO (LOGO ACCESO, ACCESO FINANCIERO, ACCESO CREDITO FACIL Y RAPIDO, son propiedad de GOBLU SA de CV SOFOM ENR. Su uso, reproducción, comercialización, difusión, explotación, exhibición, publicidad y en general, cualquier forma de utilización, ya sea idéntica o en grado de confusión directa o indirecta, parcial o total, por cualquier medio impreso, magnético, óptico, informático, mecánico, electrónico o de cualquier otro tipo, están prohibidos sin la previa autorización por escrito del titular de la marca o aviso comercial, por lo que cualquier contravención a la presente disposición o a las leyes de propiedad industrial, intelectual o de derecho de autor, representa la comisión directa de un delito sancionado por las leyes penales. El logotipo de Acceso Crédito Fácil y Rápido y el de sus productos, así como las marcas denominativas y mixtas que aparezcan en el “Sitio Web/Apps”, están registrados y son propiedad de GOBLU SA de CV SOFOM ENR. Los derechos de propiedad intelectual respecto de los “Servicios y Contenidos” y los signos distintivos y dominios del “Sitio Web/Apps”, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva de GOBLU SA de CV SOFOM ENR. El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los “Servicios y Contenidos” del “Sitio Web/Apps” y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización ni licencia para utilizar los “Servicios y Contenidos” con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones.

## **SEXTO.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS.**

El Usuario acuerda que las disposiciones que se establecen anteriormente respecto de la titularidad de los derechos de uso y explotación de GOBLU también son aplicables a los derechos de terceros respecto de los Servicios y Contenidos de las páginas enlazadas al “Sitio Web/Apps”.

## **SÉPTIMO.- USOS PERMITIDOS.**

El aprovechamiento de los “Servicios y Contenidos” del “Sitio Web/Apps” es exclusiva responsabilidad del Usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las

funcionalidades permitidas en el propio “Sitio Web/Apps” y a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones, por lo que el Usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación vigente en el país en que el Usuario se encuentre al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El “Sitio Web/Apps” es para el uso personal y del Usuario, por lo que no podrá comercializar de manera alguna los “Servicios y Contenidos”.

#### **OCTAVO.- PROHIBICIONES.**

El Usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas de sitios web al “Sitio Web/Apps”, ni el derecho de colocar o utilizar los “Servicios y Contenidos” del “Sitio Web/ Apps” en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización previa y por escrito de GOBLU. Asimismo, el Usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro Usuario el uso del “Sitio Web/Apps”.

#### **NOVENO.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS.**

Ni GOBLU, ni sus proveedores o socios comerciales serán responsables de cualquier daño o perjuicio que sufra el Usuario a consecuencia de inexactitudes, errores tipográficos y cambios o mejoras que se realicen periódicamente a los “Servicios y Contenidos”. Las recomendaciones y consejos obtenidos a través del “Sitio Web/ Apps” son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales. Para ello se debe consultar a un profesional apropiado, que pueda asesorar al Usuario de acuerdo con sus necesidades específicas.

#### **DÉCIMO.- CONFIDENCIALIDAD.**

GOBLU se obliga a mantener confidencial la información que reciba del Usuario que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. GOBLU no asume ninguna obligación de mantener confidencial cualquier otra información que el Usuario le proporcione, ya sea al inscribirse al “Sitio Web/Apps” o en cualquier otro momento posterior, incluyendo aquella información que el Usuario proporcione a través de boletines, pizarras o plática en línea.

#### **DÉCIMO PRIMERO.- USO DE LA INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL.**

Mediante el uso del “Sitio Web/Apps” y la aceptación del Aviso de Privacidad de GOBLU, el Usuario autoriza a GOBLU a utilizar sus datos bajo los términos y condiciones señalados en el Aviso de Privacidad.

#### **DÉCIMO SEGUNDO.- CLAVES DE ACCESO Y NÚMEROS CONFIDENCIALES.**

El Usuario es el responsable único y final de mantener en secreto el número de sus cuentas, contraseñas personales, claves de acceso y números confidenciales con los cuales tenga acceso a los “Servicios y Contenidos” del “Sitio Web/Apps”.

#### **DÉCIMO TERCERO.- RESPONSABILIDADES.**

Antes de utilizar los servicios que ofrece el “Sitio Web/Apps” debe de leer y comprender los Términos y Condiciones, en donde se describen a detalle todos los aspectos de Uso. El Usuario es responsable de mantener confidencial su password, Número de Identificación Personal (NIP), números de cuenta o contrato, información personal de identificación y otros datos de la cuenta.

GOBLU, no se hace responsable por errores del cliente o Usuario, por negligencia al usar los servicios del "Sitio Web/Apps" y no se hace responsable por:

- Errores de captura o el uso indebido del "Sitio Web/Apps".
- Negligencia en el manejo del password o NIP, que ocasione accesos no autorizados a cuentas.
- Dejar la computadora sin atención durante una sesión en línea.
- Retraso de más de 2 días en el reporte de incidentes de accesos no autorizados.

#### **DÉCIMO CUARTO.- COOKIES.**

El Usuario que tenga acceso al "Sitio Web/Apps", acuerda recibir las Cookies que les transmitan los servidores de GOBLU. "Cookie" significa un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora del Usuario cuando éste tiene acceso al "Sitio Web/Apps". Las Cookies pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el Usuario o información para rastrear las páginas que el Usuario ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro del Usuario ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

Los presentes Términos y Condiciones atañen únicamente a los servicios de GOBLU. No tenemos control alguno sobre los sitios web mostrados como resultados de búsquedas o enlaces que se incluyen en nuestro "Sitio Web/Apps". Es posible que estos sitios independientes envíen sus propias cookies u otros archivos a su equipo, recopilen datos o le soliciten que envíe información personal.

#### **DÉCIMO QUINTO.- MODIFICACIONES.**

GOBLU tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones del "Sitio Web/Apps". En consecuencia, el Usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones del "Sitio Web/Apps" cada vez que pretenda utilizar el "Sitio Web/Apps".

#### **DÉCIMO SEXTO**

Usted autoriza expresamente a GOBLU, S.A. DE C.V., SOFOM, E.N.R. (GOBLU) para contactarlo directamente o por vía telefónica, en un horario de las 9:00 a las 19:00 horas, o bien, para que le envíe a su domicilio o lugar de trabajo publicidad relativa a productos o servicios que GOBLU ofrece al público en general; asimismo, autoriza a GOBLU para que utilice sus datos personales para fines publicitarios o de mercadotecnia, sin perjuicio de la oposición que pueda llevar a cabo para que su información pueda ser utilizada para los fines antes enunciados, en el entendido que una vez que manifieste su oposición y ésta se haga constar en el Registro Público de Usuarios de la CONDUSEF, GOBLU no podrá volver a contactarlo para fines de publicidad.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO.- LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN.**

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las partes están de acuerdo en que serán aplicables las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos y competentes los tribunales de la Ciudad de México, México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

## Procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamaciones de clientes:

Artículo 23.- En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarles a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente

deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.