

## “TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA PRIMETIME”

Por lo anterior, el Cliente debe leer atentamente el contenido de los presentes términos y condiciones:

### I. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos señalados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se les atribuye en el contrato que corresponde al producto “Plataforma Empresarial PrimeTime” (en lo sucesivo el “Contrato”), o en su defecto en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera; independientemente de su utilización en singular o en plural

### II. USO Y RESTRICCIONES DE LA PLATAFORMA PRIMETIME

#### II.1 Usos de la Plataforma PRIMETIME

El Cliente que cuente con una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a la cual se le haya asignado una Cuenta CLABE, podrá hacer uso de la Plataforma PRIMETIME para realizar las siguientes operaciones en Moneda Nacional:

- a) Recibir abonos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico que PRIMETIME le asigne a efecto de realizar cualquiera de las operaciones descritas en la presente cláusula;
- b) Realizar dispersiones y Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, abiertas a nombre del Cliente o de terceros en otras Entidades Financieras que el propio Cliente especifique;
- c) Realizar dispersiones y Transferencias de Fondos a cuentas de depósito de dinero abiertas a nombre del Cliente o de terceros, cuentahabientes o usuarios, en Moneda Nacional a través del Sistema de Pago Electrónico Interbancario (SPEI), en Entidades Financieras que el Cliente especifique;
- d) Aceptar órdenes de Transferencia de Fondos a través del SPEI y abonar los recursos respectivos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Beneficiario de que se trate;
- e) Registrar (dar de alta), eliminar o cambiar Cuentas Destino;
- f) En su caso, establecer o modificar los límites de monto de las operaciones realizadas a través de la Plataforma PRIMETIME;
- g) Consultar saldos y movimientos de su cuenta;
- h) Cambiar y recuperar su Contraseña;
- i) Realizar operaciones de transferencias, pagos programados y pagos de servicios;
- j) Recibir pagos a través de la Plataforma PRIMETIME, cuando las Partes así lo acuerden expresamente;
- k) Recibir comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas, avisos y correos electrónicos;
- l) Cualquier otra operación que PRIMETIME adicione expresamente en el futuro, la cual se hará del conocimiento del Cliente de conformidad con las disposiciones normativas aplicables.

PRIMETIME llevará a cabo la validación de la estructura de las Cuentas Destino con base en la información disponible y previamente proporcionada por el Cliente de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.



## PrimeTime

Por lo anterior, siendo que las Operaciones efectuadas por el Cliente con la finalidad de realizar Transferencias de Fondos y/o Transferencias de Fondos de Pago Electrónico serán válidas sin que sea necesario suscribir documentos adicionales; los errores en los datos insertados por el Cliente, así como las instrucciones correspondientes a los mismos son irrevocables y de su exclusiva responsabilidad, liberando en este acto a PRIMETIME de cualquier responsabilidad derivada o relacionada con los supuestos aquí señalados.

Tratándose de pagos de servicios, impuestos, o pagos a terceros, PRIMETIME queda relevado de toda responsabilidad por los pagos realizados extemporáneamente o aquellos que no se puedan realizar por instrucciones del Cliente. En aquellos casos en donde se demuestre que por responsabilidad de PRIMETIME se presentó un retraso, dificultad o alguna condición negativa que impida la ejecución de órdenes de envío de Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico solicitadas por el Cliente hacia otra Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, PRIMETIME estará obligado a notificarlo inmediatamente al Cliente a través de la Plataforma PRIMETIME, indicando el motivo que impidió la ejecución de la orden de envío que corresponda y en su caso, previo acreditamiento de la responsabilidad de PRIMETIME, ésta deberá de pagar al Cliente una compensación por demora en la ejecución de la orden de envío de Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico, sin que dicha compensación sea menor a los términos que señale el Banco de México mediante reglas que para tal efecto emita.

### **II.2 Metodología del Uso de la Plataforma PRIMETIME**

La utilización de la Plataforma PRIMETIME se sujetará a lo siguiente:

- a) El Cliente ingresará a la Plataforma PRIMETIME digitando en dicho sistema su identificador de usuario y Contraseña. En tal virtud, cada una de las operaciones efectuadas en dicho sistema se entenderán autorizadas por el Cliente y provenientes del mismo. En conclusión, PRIMETIME asume que las operaciones provenientes de los sistemas, aplicaciones de infraestructura tecnológica del Cliente se entenderán autorizadas por el propio Cliente, deslindando a PRIMETIME de cualquier responsabilidad al respecto.
- b) Cada operación realizada a través de la Plataforma PRIMETIME quedará confirmada mediante el folio que asigne el propio sistema. Para todos los efectos legales, el Cliente sabe que dicho registro tiene el valor probatorio que otorga el Código de Comercio a este tipo de operaciones. En los casos en los cuales la Operación no afecte o no alimente a la base de datos de la Plataforma PRIMETIME, como por ejemplo serían las operaciones de consulta de saldo, el sistema mencionado podrá no registrar la Operación de que se trate ni generar número de folio.
- c) Las operaciones de dispersión entre cuentas de fondos de pago electrónico, solamente se efectuarán entre las cuentas que el Cliente establezca para tales efectos.
- d) Las operaciones de dispersión sólo podrán efectuarse si el Cliente tiene saldo disponible suficiente en la cuenta objeto del cargo, por lo que no existirá responsabilidad alguna para PRIMETIME, en caso de que no se pudiese efectuar la operación si no existieran fondos suficientes.
- e) En cualquier operación, a través de la Plataforma PRIMETIME, el identificador de usuario y la Contraseña generarán la Firma Electrónica como firma indistinta; por lo tanto, el Cliente reconoce que el uso de dicha firma en aquellas instrucciones u operaciones que se encuentren ligadas a cuentas cuyo régimen de firmas sea solidario o mancomunado se entenderán autorizadas por todas las personas que integren dicho régimen y las operaciones realizadas en forma electrónica serán responsabilidad absoluta del Cliente, deslindándose PRIMETIME de cualquier responsabilidad al respecto.
- f) PRIMETIME no proporcionará el acceso a la Cuenta y Sistema PRIMETIME cuando el Cliente proporcione información insuficiente o errónea, o cuando el identificador del usuario no se encuentre dado de alta en la plataforma o se encuentren canceladas, sin importar que el servicio no haya sido cancelado;



## PrimeTime

- g) De la misma forma, se podrá suspender el acceso a la Plataforma PRIMETIME o a la Cuenta sin responsabilidad para PRIMETIME y como medida de protección al Cliente y/o a PRIMETIME, en situaciones donde la cuenta de origen o las cuentas destino no se encuentren en situación operativa normal como son, en forma enunciativa más no limitativa, que se encuentren aseguradas, el sistema de instrucciones del Cliente no funcione o exista disposición legal o mandato de autoridades administrativas o judiciales que ordene dicha situación.
- h) El Cliente será responsable de devolver a PRIMETIME de forma inmediata, las cantidades que de forma equivocada se depositen en sus Cuentas CLABE debiendo el Cliente sacar en paz y a salvo a PRIMETIME ante cualquier reclamo, denuncia, multa, demanda, contingencia o similar que se inicie en su contra por dicho motivo, y en su caso, reembolsar a PRIMETIME las cantidades erogadas por dicha causa, más el pago de daños y perjuicios que genere dicha cuestión.

### II.3 Firma Electrónica y Perfil de Seguridad

Como elementos de autenticación, el Cliente contará con:

- a) Identificador de usuario, y
- b) Contraseña

Adicionalmente, cuando PRIMETIME lo considere necesario o cuando por disposición legal así se prevea, entregará al Cliente elementos adicionales de autenticación o identificación para operar en internet a través del mencionado servicio. Los elementos de autenticación generan la Firma Electrónica del Cliente dentro de la Plataforma PRIMETIME. La Firma Electrónica tiene el mismo valor probatorio que la firma autógrafa, en términos del artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y los artículos 89, 92 y 96 del Código de Comercio, por lo que el uso y aplicación de la misma se sujetará a lo indicado en los presentes Términos y Condiciones sin necesidad de obtener comunicaciones electrónicas certificadas.

El Cliente y sus Usuarios reconocen el carácter personal, confidencial e intransferible del identificador de usuario y la contraseña, por lo que serán los únicos responsables de su uso, guarda y custodia y, en consecuencia, desde este momento liberan a PRIMETIME de una manera tan amplia como en derecho proceda por cualquier utilización de estos elementos a partir de su entrega y/o activación, por operaciones que el Cliente o cualquier tercero efectúe con los mismos.

PRIMETIME podrá indicar al Cliente la necesidad de que cambie o modifique alguno de los componentes de seguridad, siguiendo al efecto las especificaciones y procedimientos que PRIMETIME en su caso le señale. En caso de que el Cliente no realice los cambios o modificaciones solicitados, PRIMETIME podrá limitar, suspender o cancelar el acceso a la Plataforma PRIMETIME, así como limitar o suspender, y en su caso cancelar la Cuenta y por lo tanto dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna a su cargo.

Por lo que se refiere a las Contraseñas temporales que le serán proporcionadas al Cliente, éste se obliga a cambiar las mismas la primera vez que ingrese a la Plataforma PRIMETIME. De esta manera, al tener nuevas contraseñas creadas por el Cliente, PRIMETIME se deslinda de cualquier responsabilidad por el uso inadecuado de las mismas, toda vez que desconoce las Contraseñas. Para el cambio de Contraseñas, el Cliente deberá seguir los procedimientos que le señalen en el centro de atención a clientes.

El Perfil de Seguridad, incluyendo los elementos adicionales de autenticación o identificación que se le hayan proporcionado al Cliente, podrán ser dados de baja en caso de no ser utilizados por el Cliente en un plazo de 3 (tres) meses continuos o cuando PRIMETIME considere, según su criterio, que el Perfil de Seguridad se encuentra comprometido en su integridad o confidencialidad. Adicionalmente en estos casos, PRIMETIME tendrá la facultad de limitar, suspender o cancelar el



## PrimeTime

acceso a la Plataforma PRIMETIME sin necesidad de dar aviso al Cliente y sin responsabilidad alguna, así como de dar por terminado el Contrato.

### II.4 Restricciones

#### a. Límite de transaccionalidad

El Cliente acepta que, toda vez que la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico corresponde al Nivel 3, no existirán montos o límites de transaccionalidad.

#### b. Rechazo de operaciones

Las operaciones anteriores que estén relacionadas con Transferencias de Fondos podrán ser rechazadas o devueltas por Banco de México o cualquier tercero que intervenga en dicho proceso; según sea el caso, atendiendo a las disposiciones que regulan dichas operaciones, dentro de las que de manera enunciativa y mas no limitativa se señalan a continuación:

- i. Que la cuenta del ordenante de la operación de que se trate no tenga fondos suficientes para la liquidación de la operación.
- ii. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate tenga errores, no exista, esté cancelada o bloqueada.
- iii. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate tenga errores o no exista.
- iv. Que la cuenta beneficiaria de la operación de que se trate excede el límite de abonos permitido en el mes en la cuenta.

#### c. Inactividad de la sesión

El Cliente entiende y reconoce que en caso de que durante cada sesión existan periodos de inactividad que duren más de 5 (cinco) minutos, el Sistema PRIMETIME dará por concluida la sesión respectiva en forma automática, en el entendido de que para que el Cliente pueda reiniciar la sesión, deberá volver a ingresar su Identificador de usuario y Contraseña, con el doble factor de autenticación derivado de las claves de único uso generadas por el canal electrónico que señale PRIMETIME al Cliente, en los términos indicados en los presentes Términos y Condiciones.

#### d. Bloqueo de claves de acceso

El Cliente acepta que PRIMETIME, sin responsabilidad alguna, podrá llevar a cabo el bloqueo en forma automática de la Contraseña de alguno(s) de su(s) Usuario(s), incluso, cuando se haya intentado el ingreso al sistema o a cualesquiera de las operaciones mediante la Plataforma PRIMETIME utilizando para tal efecto su Contraseña, en forma errónea, en más de 3 (tres) ocasiones consecutivas; por lo que, en dicho supuesto el Cliente deberá seguir el procedimiento establecido por PRIMETIME para restablecer su acceso.

Para restablecer la Contraseña y poder ingresar a la Plataforma PRIMETIME, el Usuario deberá comunicarse al centro de atención telefónica de PRIMETIME en donde le informarán el procedimiento que deberá seguir, previa autenticación personal.

#### e. Bloqueo de Cuentas

PRIMETIME se reserva en todo momento la facultad de bloquear la Cuenta o solicitarle al Cliente el bloqueo de su Cuenta, con la finalidad de impedir que continúe operando a través de la



## PrimeTime

Plataforma PRIMETIME, de conformidad a los presentes Términos y Condiciones, cuando detecte, presuma o existan indicios fundados de que las cuentas asignadas al Cliente están siendo o vayan a ser utilizadas para llevar a cabo fraudes, abusos de confianza, robo, extorsión, despojo, daño o cualquier acto delictivo, mal intencionado o que pueda afectar la confianza de los usuarios de los servicios financieros.

El Cliente, a petición expresa de PRIMETIME, deberá de bloquear cualquier Cuenta o Cuentas Destino de sus beneficiarios y a devolver a PRIMETIME de forma inmediata, las cantidades que de forma equivocada o ilegal se depositen en su Cuenta o dichas Cuentas Destino; para tal efecto, bastará que PRIMETIME se lo notifique al Cliente por correo electrónico indicando la Cuenta o Cuenta Destino que se debe de bloquear y recuperar el dinero que en su caso exista en la cuenta reportada, sin necesidad de requerimiento ante autoridad judicial o administrativa alguna, ni de denuncia, querrela o declaración administrativa por la parte afectada. Asimismo, las Partes acuerdan que PRIMETIME tendrá la facultad de bloquear Cuentas y Cuentas Destino del Cliente que se hayan visto involucradas en algún ilícito. Para el caso que, el Cliente no atienda la petición indicada en este inciso y enviada por PRIMETIME, será responsable de cualquier responsabilidad penal en la que se pueda incurrir derivado de su omisión.

### **III. CLAVES DE ACCESO A LA PLATAFORMA PRIMETIME**

#### **III.1 Proceso y requisitos de acceso**

El Cliente acepta que, para poder acceder a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, el Cliente deberá contar y cumplir con los requisitos establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Deberá contratar con cualquier compañía proveedora, el servicio de Internet necesario para poder establecer la conexión con la Plataforma PRIMETIME, a través de un mecanismo seguro con las características de navegación y operativas recomendadas por PRIMETIME para acceder al sistema.

- a) Deberá solicitar a PRIMETIME el identificador de usuario y Contraseña temporal, y deberá ingresar a la página web que señale PRIMETIME al Cliente, para que acceda a la Plataforma PRIMETIME.
- b) Deberá registrarse en la Plataforma PRIMETIME a través de las rutas que le indique PRIMETIME proporcionando su clave de alta, y modificar su Contraseña temporal la primera vez que ingrese a la Plataforma PRIMETIME.
- c) Una vez identificado y autenticado el Cliente con los elementos descritos anteriormente, el Usuario del Cliente que quiera efectuar cualquiera de las Operaciones permitidas, deberá cumplir con una doble autenticación, a través de la generación de claves de único uso, que serán proporcionadas por medio del canal electrónico que señale PRIMETIME al Cliente.

PRIMETIME permitirá acceder al Cliente a la Plataforma PRIMETIME, siempre que haya cubierto los niveles de identificación y autenticación requeridos, una vez que proporcione el identificador de usuario y Contraseña -la cual primero será temporal y después será la personalizada por el Usuario en su primer ingreso a la Plataforma PRIMETIME-, que serán proporcionadas por medio del canal electrónico que señale PRIMETIME al Cliente.

#### **III.2 Responsabilidad del Cliente por el uso de la Contraseña y usuario**

El Cliente entiende que el identificador de Usuario y la Contraseña temporal que después será modificada por el Usuario del Cliente, sirven de identificación dentro de la Plataforma PRIMETIME y son utilizadas en lugar del nombre y firma del Cliente, por lo que las órdenes que reciba la Plataforma PRIMETIME para realizar cualquier operación, serán exclusivamente por orden y



## PrimeTime

cuenta del Cliente o de los usuarios autorizados por el Cliente, liberando a PRIMETIME de cualquier responsabilidad o contingencia de cualquier tipo que se pudiere suscitar con motivo de las Transferencias de Fondos, Transferencias de Fondos de Pago Electrónico en la o las Cuentas del Cliente mientras se encuentre vigente el Contrato.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente el diseño de su Perfil de Seguridad, conforme a lo establecido en el Contrato y los presentes Términos y Condiciones, liberando a PRIMETIME de cualquier responsabilidad al respecto.

El no cumplimiento de lo establecido en este numeral le otorgará a PRIMETIME la facultad de limitar, suspender o cancelar al Cliente su Cuenta y el acceso a la Plataforma PRIMETIME, así como de dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna a cargo de PRIMETIME.

### **III.3 Robo o extravío de los medios de acceso a la Plataforma PRIMETIME**

En el caso de daño, robo o extravío de cualquiera de los elementos que integran el Perfil de Seguridad: identificador de usuario, contraseña, certificado de seguridad y/o claves de único uso generadas por el canal electrónico que señale PRIMETIME al Cliente, éste último deberá de seguir el procedimiento indicado en los presentes Términos y Condiciones.

Dar aviso de inmediato a PRIMETIME a través del servicio telefónico que para tal efecto PRIMETIME establece en los presentes Términos y Condiciones, a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso del Perfil de Seguridad del Cliente para efectuar cualquiera de las operaciones descritas en el Contrato. En caso de olvido de cualquiera de los elementos que permitan el acceso a la Plataforma PRIMETIME, el Cliente -a través de los canales que le indique PRIMETIME-, deberá de solicitar la reasignación de una Contraseña temporal para acceso a la Plataforma PRIMETIME y posteriormente generar una nueva contraseña que solo el Cliente conozca.

En el momento que se lleve a cabo el reporte, PRIMETIME cancelará el medio de acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio y desde ese momento cesará la responsabilidad del Cliente, por lo que cualquier operación efectuada dentro de la Plataforma PRIMETIME a través de los medios electrónicos regulados en el Contrato y los presentes Términos y Condiciones, con posterioridad al reporte, será imputable a PRIMETIME.

## **IV. HORARIOS DE SERVICIO**

Las operaciones electrónicas indicadas en estos Términos y Condiciones, así como en el Contrato, podrán efectuarse dentro de los horarios de operación del SPEI, el cual tiene un esquema de operación continua, es decir, ininterrumpido. Asimismo, la información sobre los horarios de servicio estará disponible o en el portal de internet de PRIMETIME. PRIMETIME podrá restringir los horarios de acuerdo con sus necesidades operativas, debiendo informar de lo anterior al Cliente mediante comunicación por medio de correo electrónico a la dirección electrónica que para tal efecto proporciona el Cliente a PRIMETIME.

## **V. ROBO DE IDENTIDAD**

PRIMETIME no enviará correos electrónicos o comunicaciones al Cliente para solicitar cualquier tipo de información personal, por lo que el Cliente se obliga a cumplir con las indicaciones proporcionadas en los presentes Términos y Condiciones. Por su parte el Cliente se obliga a:



## PrimeTime

- a) Hacer caso omiso y, por consiguiente, a no responder los correos electrónicos o comunicaciones que parezcan provenir de PRIMETIME, en los que se le solicite proporcionar información personal.
- b) No seguir las ligas o vínculos que aparezcan en el cuerpo de los correos electrónicos señalados en el inciso inmediato anterior.
- c) Revisar su equipo para asegurarse que está libre de software malicioso y actualizar los mecanismos de seguridad.
- d) Notificar inmediatamente a PRIMETIME en caso de que el Cliente se percate de que alguno de los elementos de autenticación (Identificador de usuario y/o Contraseña) le ha sido robado o se le ha extraviado, o en el supuesto de que se presente cualquiera de los supuestos antes mencionados.

De esta manera, el Cliente asume las consecuencias que se puedan derivar por la comisión de los hechos delictivos que tengan como causa el incumplimiento de las obligaciones a su cargo señaladas en el presente numeral.

### **VI. ACEPTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGURIDAD**

El Cliente manifiesta su consentimiento y se obliga a aplicar y mantener vigentes todos los mecanismos de seguridad y control sugeridos por PRIMETIME en los presentes Términos y Condiciones, que de tiempo en tiempo estén vigentes o le sean dadas a conocer por PRIMETIME.

PRIMETIME mantendrá en todo momento mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual de la Plataforma PRIMETIME por parte del Cliente, reservándose PRIMETIME la facultad de no autorizar las operaciones correspondientes.

### **VII. CUENTA SIN MOVIMIENTOS**

Los montos de la Cuenta del Cliente que en el transcurso de 3 (tres) años no registre movimiento alguno por abonos, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global en PRIMETIME. PRIMETIME dará aviso al Cliente de dicha situación con 90 (noventa) días de anticipación mediante escrito, ya sea física o electrónicamente, lo anterior de conformidad a los presentes Términos y Condiciones.

Para efectos del presente numeral no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones, que sean aplicables y PRIMETIME no realizará cargos a la cuenta global por dicho concepto.

Si el Cliente realiza una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, PRIMETIME retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

El Cliente está de acuerdo y acepta que: i) los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. ii) Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 7 (siete) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

#### **VIII. CIERRE DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

El Cliente tiene el derecho de cerrar su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en cualquier momento, sin condición alguna o causa justificada y sin penalización; por lo que, una vez solicitado el cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, PRIMETIME entregará un número de referencia de dicha solicitud al Cliente quien deberá abstenerse de llevar a cabo operaciones a través de la Plataforma PRIMETIME y PRIMETIME no estará obligado a proporcionar el referido servicio.

Asimismo, PRIMETIME se obliga a entregar al Cliente la información relativa a los saldos de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en el momento en que el Cliente haya presentado la solicitud de cierre. PRIMETIME pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo que mantenga en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario de la presentación de la respectiva solicitud de cierre, mediante la transferencia de fondos a la cuenta de depósito a la vista que haya indicado el propio Cliente.

#### **IX. SOBRE LAS ALERTAS**

PRIMETIME notificará al Cliente sobre el estatus que guarden todas las operaciones que se lleven a cabo por medio de la Plataforma PRIMETIME de conformidad a los presentes Términos y Condiciones.

Todas las operaciones que el Cliente realice se harán de su conocimiento dentro de la propia Plataforma PRIMETIME en el entendido de que el Cliente tiene la opción de aceptar o rechazar los mensajes; las operaciones que se notificarán son aquellas que el Cliente pueda configurar en el Sistema o aquellas que PRIMETIME considere necesarias para promover el adecuado servicio y operación de la Cuenta, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. Asimismo, PRIMETIME llevará a cabo la notificación de las operaciones inusuales que detecte a través de los medios establecidos en el Contrato.

#### **X. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, NOTIFICACIÓN Y CONFIRMACIÓN**

Para efectos de estos Términos y Condiciones, y para el caso de que sea necesario notificar al Cliente las opciones de continuidad del servicio conforme a la Plataforma PRIMETIME en caso de cualquier falla o contingencia con su operación, se establece que los medios a través de los cuales se recibirán las comunicaciones, notificaciones, confirmaciones, mensajes, alertas y avisos podrán ser por vía telefónica (con confirmación escrita) o por correo, correo electrónico y principalmente por la Plataforma PRIMETIME, en el entendido que PRIMETIME no solicitará información personal por correo electrónico, con la finalidad de disminuir el riesgo de robo de identidad para el Cliente, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

#### **XI. MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El Cliente acepta que los medios electrónicos que PRIMETIME ponga a su disposición (como son identificador de usuario y Contraseña), constituirán la forma de creación, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones de las operaciones, por lo que en términos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y del Código de Comercio, los medios de identificación, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las normas jurídicas otorgan a los documentos con firma autógrafa y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.



PrimeTime

## XII. RIESGOS TECNOLÓGICOS, CIBERNÉTICOS Y RECOMENDACIONES

A través de los presentes Términos y Condiciones se da a conocer al Cliente que los principales riesgos que existen por la utilización de medios electrónicos o automatizados son los establecidos a continuación:

- a) Posible fraude electrónico por robo del Identificador de usuario y Contraseña utilizando códigos malignos.
- b) Que la operación no pueda ser efectuada por fallas técnicas.
- c) Posible robo de datos sensibles del titular del Servicio, del Perfil de Seguridad.
- d) Acceso a portales falsos comprometiendo los datos de autenticación del Cliente (conocido como phishing).

PRIMETIME sugiere al Cliente tomar, entre otras, las siguientes medidas o recomendaciones para subsanarlos:

- a) Cambiar periódicamente la Contraseña.
- b) No realizar operaciones en la Plataforma PRIMETIME desde sitios públicos tales como: cafés Internet, hoteles, aeropuertos o algún otro sitio donde no se tenga la certeza de que el equipo que se utiliza para acceder al servicio se encuentre libre de software malicioso.
  - c) Proteger sus equipos de software malicioso con al menos un firewall, un antivirus y un anti-espía actualizados.
  - d) No proporcionar a persona alguna sus Identificadores de Usuario ni Contraseñas, ya que estos elementos son personales e intransferibles.
- e) Cerrar completamente las sesiones de trabajo al término de las operaciones que se pretendan realizar o cuando se tenga que ausentar del sitio donde está operando, aunque sea por unos minutos.
- f) Prever y tomar en cuenta los horarios de operación del sistema.
- g) Verificar constantemente las medidas de seguridad que PRIMETIME informa a sus Clientes.
- h) Evitar, en la medida de lo posible, la utilización de correos electrónicos gratuitos para intercambiar información con PRIMETIME.
- i) Notificar de inmediato a PRIMETIME al Centro de Atención Telefónica cuando el Cliente identifique operaciones y/o cualquier actividad registrada en la bitácora de actividades que no reconozca o le sea inusual; o en caso de que el Cliente se percate de que alguno de los elementos de autenticación le ha sido robado o se le ha extraviado.
- j) Dar de baja a aquellos Usuarios que dejen de prestar servicios al Cliente o que por alguna otra razón ya no deban tener acceso al sistema.
- k) Usar la Cuenta como estrictamente personal.

El Cliente acepta que el Identificador de Usuario, la Contraseña y cualquier otro elemento de autenticación adicional que le haya proporcionado PRIMETIME o que sea necesario para el uso adecuado de la Plataforma PRIMETIME son personales e intransferibles, por lo que el Cliente es responsable de su custodia, cuidado y uso, así como de las operaciones efectuadas a través en las que se hayan utilizado.

En virtud de lo anterior, el Cliente en este acto, libera a PRIMETIME de cualquier responsabilidad al respecto y se obliga a sacarlo en paz y a salvo en caso de que se presente cualquier controversia derivada de dicho motivo.

## XIII. NO GARANTÍA DE LOS RECURSOS



## PrimeTime

En términos de la legislación aplicable a PRIMETIME, el Cliente entiende acepta que el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos del Cliente que sean utilizados en las operaciones que celebre con PRIMETIME o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por algún Cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

### **XIV. ACTUALIZACIONES A LA PLATAFORMA PRIMETIME**

PRIMETIME podrá efectuar actualizaciones a la Plataforma PRIMETIME respecto de cualquiera de sus funciones de conformidad a los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, PRIMETIME podrá desarrollar e incorporar nuevas funcionalidades, debiendo notificarlas al Cliente a través de los medios de comunicación pactados para ello en el Contrato, en cuyo caso, el Cliente podrá tener acceso a las mismas, siempre y cuando las nuevas funcionalidades se encuentren relacionadas a la Cuenta que haya contratado.

### **XV. UNIDAD DE ATENCIÓN, CONTACTO Y COMUNICACIÓN**

PRIMETIME tiene a disposición de sus Clientes una Unidad de Atención sobre cualquier consulta, reclamación, información y/o aclaración sobre movimientos u operaciones que estará disponible solamente en los horarios que comprende de las 8:00pm a las 20:00pm, de lunes a viernes a través del número telefónico: 800 771 4444, así como del correo electrónico [aclaraciones@prime-time.mx](mailto:aclaraciones@prime-time.mx), o bien, a través del Portal de Internet de PRIMETIME <https://prime-time.mx/>, cuyas oficinas corporativas se encuentran establecidas en el domicilio ubicado en avenida Revolución 1267, Torre Anseli, Piso 19, Oficina 1948, Los Alpes, Álvaro Obregón, 01010, Ciudad de México.

### **XVI. CARGOS NO RECONOCIDOS**

El Cliente estará facultado en términos del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y de la Disposición 18 de la Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico publicada por Banco de México, para llevar a cabo reclamaciones por cargos no reconocidos, respecto de las operaciones que se efectúen a través de la Plataforma PRIMETIME; para lo cual, deberá presentar un escrito de aclaración a PRIMETIME, quedando obligada esta última a abonar, a más tardar el segundo día hábil bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando, PRIMETIME haya recibido el aviso durante un periodo de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objetado por el Cliente.

Lo anterior, en el entendido de que PRIMETIME no estará obligada a realizar el abono reclamado cuando compruebe al Cliente que, en la operación que haya ocasionado el cargo no reconocido, se utilizaron, al momento de realizar la operación, dos o más factores de autenticación.

### **XVII. AVISO DE PRIVACIDAD**

En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, PRIMETIME pone a disposición del Cliente en su Portal de Internet del Cliente el aviso de privacidad integral, por medio del cual se le informa al Cliente los datos personales que han sido recabados por PRIMETIME y las finalidades del tratamiento, las cuales el Cliente manifiesta bajo protesta de decir verdad acepta y conoce.



Número de registro en el RECA: 15761-457-036513/01-02928-0722

# PrimeTime

PRIMETIME se reserva el derecho de efectuar modificaciones o actualizaciones al aviso de privacidad para Clientes en cualquier momento. Estas modificaciones estarán disponibles a través del Portal de Internet de PRIMETIME: <https://prime-time.mx/>

PRIMETIME se compromete a implementar y mantener las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los Datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

PRIMETIME se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, mediante la publicación de la versión actualizada en la página de PRIMETIME.