TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA TOKANET

Clasificación: Pública	Documento no controlado

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA "PLATAFORMA" PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EMISIÓN, ADMINISTRACIÓN, REDENCIÓN Y TRANSMISIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO QUE OFRECE TOKA FINTECH, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO ("Toka Fintech").

1. INTRODUCCIÓN.

Tokanet©® en lo sucesivo la **"Plataforma"**, es una **"Plataforma"** tecnológica compatible con los navegadores Chrome, Explorer o safari, en adelante la **"Plataforma"**. La **"Plataforma"** es operada por **"Toka Fintech"**, la cual cuenta con autorización para organizarse y operar como una Institución de Fondos de Pago Electrónico, ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de conformidad con el oficio número P147/2021, de fecha 10 de junio del 2021.

La persona que se registre en la **"Plataforma"** (el cliente) estará abriendo una cuenta de fondos de pago electrónico referidos en moneda nacional, con **"Toka Fintech"** quien recibirá, custodiará y administrará los recursos del cliente, asignará una cuenta CLABE al cliente.

El presente documento rige la relación contractual respecto al acceso y uso de la **"Plataforma"** incluyendo de forma enunciativa más no limitativa: el contenido, avisos, publicidad, herramientas, características, funciones y servicios operados a través de ella.

La relación contractual entre **"Toka Fintech"** y el cliente, se regirá por el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico. Los presentes Términos y Condiciones, se encuentran disponibles para su consulta, a través del sitio web https://tokafintech.mx, y la **"Plataforma"**.

2. ACEPTACIÓN Y LICENCIA DE USO DE LA PLATAFORMA.

Estimado Cliente, le solicitamos que lea cuidadosamente los Términos y Condiciones ya que al aceptarlos el Cliente conoce y manifiesta su total conformidad con las condiciones de uso de la **"Plataforma"**, de la apertura de una cuenta de fondos de pago electrónico con **"Toka Fintech"** (la **"Cuenta"**) y de las operaciones relacionadas con el uso de la **"Plataforma"** y Cuenta, así como de las obligaciones a las que queda sujeto. Si alguna parte de los presentes Términos y Condiciones no le parecen aceptables o, no le son comprensibles en su totalidad, le recomendamos suspender el uso de la **"Plataforma"**.

A través de la **"Plataforma"** y mediante un check box el Cliente brindará su consentimiento expreso, que producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa respecto a estos Términos y Condiciones.

A través de la **"Plataforma"**, el Cliente podrá adquirir diversos servicios que **"Toka Fintech"** pone a su disposición, por lo tanto, una vez que el Cliente otorgue su consentimiento para el uso de la **"Plataforma"**, **"Toka Fintech"** le concederá una licencia de uso no exclusiva, intransferible y revocable, en ese sentido, **"Toka Fintech"** tendrá el derecho a negar, restringir o condicionarle el acceso a la **"Plataforma"**, total o parcialmente, a su entera discreción, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, no podrá hacer uso de la **"Plataforma"** y por lo tanto no podrá acceder a los servicios que en ella se brindan, incluyendo la apertura de la Cuenta.

Para contratar la **"Plataforma"** y la Cuenta se requieren los datos y documentos que la misma les solicite para su registro y las operaciones solo podrán realizarse en moneda nacional.

Al momento de plasmar su firma autógrafa digitalizada del Contrato y aceptación de estos Términos y Condiciones, el Cliente acepta su responsabilidad y obligaciones.

Una vez formalizados los documentos, se materializará el objeto de la relación contractual previa verificación de su identidad y cuando se registre algún movimiento transaccional.

La **"Plataforma"** tiene una cobertura geográfica mundial, aunque solo se podrá abrir la Cuenta a personas mayores de edad, nacionalidad mexicana o extranjera residente en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos. Una sola persona no podrá abrir más de una cuenta en la **"Plataforma"**.

La Cuenta y su operación se regirán por la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las Disposiciones secundarias que de ella emanen, incluyendo la normativa vigente en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA Y DISPONIBILIDAD.

La **"Plataforma"** el manejo de una Cuenta digital, cuyos recursos son custodiados y administrados por **"Toka Fintech"** conforme a las instrucciones que el cliente defina en dicha **"Plataforma".** A través de la **"Plataforma"**, **"Toka Fintech"** permite a sus clientes registrados, entre otros, los siguientes servicios:

a) Apertura y cierre de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.
b) Transferencias de Fondos, por el monto que indique el Cliente, hacia cuentas de depósito bancario abiertas a su nombre o al de terceros, en Entidades Financieras previamente especificadas por el propio Cliente referidas en moneda nacional de manera individual o masivas.
c) Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras cuentas abiertas en **"Toka Fintech"**, referidas en moneda nacional de manera individual o masivas.
d) Registro actualizado y en tiempo real de todas las operaciones de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.
e) Registro de terceros autorizados.
f) Solicitar la terminación del contrato y cierre de cuenta.

Para acceder a **Tokanet©®**, el Cliente deberá contar con un equipo de cómputo, que contenga cualquier sistema operativo, conexión a internet y navegador compatible con Chrome, Explorer o safari.

La **"Plataforma"** estará disponible para operarse las 24 horas del día, los 365 días del año. Lo anterior es independiente a los horarios en que se vean reflejadas las operaciones y servicios similares con terceros. Para el caso de transferencias se seguirá a lo establecido en las normas del Banco de México para el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

4. REGISTRO, CONTRASEÑA Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN.

Para que el Cliente pueda acceder a la **"Plataforma"** y hacer uso de nuestros servicios deberá registrarse en la misma, para lo cual, deberá crear una cuenta dentro de la **"Plataforma"**, de modo que tendrá que llenar todos los campos requeridos por **"Toka Fintech"** con sus datos de identificación, además de adjuntar los documentos que acrediten su personalidad, comprometiéndose a mantener la información veraz, exacta, completa y actualizada.

El Cliente para la apertura de la Cuenta, deberá proporcionar a **"Toka Fintech"**:

a. **Los datos de identificación siguientes:**

i. Denominación o razón social.
ii. Giro mercantil, actividad u objeto social.

iii. Nacionalidad.
iv. Clave del Registro Federal de Contribuyentes con homoclave y, en su caso, número de identificación fiscal o equivalente, así como el país o países que lo asignaron.
v. Número de serie de la Firma Electrónica Avanzada y fecha de vigencia.
vi. Domicilio fiscal, compuesto por nombre de la calle, avenida o vía de que se trate, debidamente especificada; número exterior y, en su caso, interior; colonia o urbanización; alcaldía, delegación, municipio o demarcación política similar que corresponda, en su caso; ciudad o población, entidad federativa, estado, provincia, departamento o demarcación política similar que corresponda, en su caso; código postal y país.
vii. Número telefónico del domicilio.
viii. Dirección de correo electrónico.
ix. Fecha de constitución.
x. Apellido paterno, apellido materno y nombre o nombres del administrador o administradores, director, gerente general o apoderado legal que, puedan obligar a la persona moral a celebrar la Operación, proveniente de un documento válido de identificación personal oficial vigente emitido por autoridad competente.
xi. En su caso, número de cuenta y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) en la Entidad Financiera autorizada para recibir depósitos; de conversión a Fondos de Pago Electrónico, la cual deberá estar a nombre de la persona moral.
xii. Firma Autógrafa Digitalizada del representante legal.

b. **La versión digital de los documentos siguientes:**

i. El documento, testimonio o copia certificada del instrumento público que acredite su legal existencia, inscrito en el registro público correspondiente, o cualquier instrumento o documento que acredite fehacientemente su existencia. Cuando no esté inscrita en el registro público por ser de reciente constitución, se recabará un escrito del representante legal o apoderado, en el que conste la obligación de llevar a cabo la inscripción respectiva y proporcionar los datos correspondientes a **"Toka Fintech".**
ii. Cédula de Identificación Fiscal expedida por la Secretaría y, en su caso, del documento en el que conste la asignación del número de identificación fiscal o su equivalente expedido por autoridad competente, así como constancia de la Firma Electrónica Avanzada.
iii. Comprobante de domicilio fiscal con una antigüedad no mayor a 3 (tres) meses.
iv. Testimonio o copia certificada del instrumento expedido por fedatario público que contenga las facultades del representante legal o de sus apoderados, cuando no estén contenidos en el instrumento público que acredite la legal existencia de la persona moral y la identificación personal de cada uno de los representantes.

Información o proceso que permita a **"Toka Fintech"**:

v. Conocer la estructura accionaria o partes sociales, estructura corporativa, según corresponda.
vi. Identificar a los Propietarios Reales.

Lo anterior, sin perjuicio y/o con independencia de lo que, de tiempo en tiempo, regule y establezca la normativa aplicable para tal efecto, o bien, la aplicación de medidas reforzadas de debida diligencia que **"Toka Fintech"** deba aplicar acorde a sus políticas y procedimientos, cuando así sea necesario conforme el perfil o cambio de perfil transaccional del Cliente**.**

La información proporcionada por el Cliente podrá ser verificada en cualquier momento por **"Toka Fintech"** o a través terceros autorizados, para corroborar veracidad y validez de la misma. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que **"Toka Fintech"** tienen la obligación legal de conservar sus datos de identificación y de los Terceros Autorizados, en su caso, proporcionarlos a las autoridades gubernamentales conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad.

"Toka Fintech" pondrá a su disposición de manera digital a través de la **"Plataforma"**:

- Aceptará el Aviso de Privacidad de la Plataforma operada por **"Toka Fintech"**;
- Aceptar el resguardo de los datos de geolocalización generados durante el uso de la **"Plataforma"**;
- Aceptará los términos y condiciones de uso de la **"Plataforma"**;
- Manifestar su consentimiento respecto de los derechos y obligaciones establecidos en el "Contrato"; y

  Dichos documentos deberán ser aceptados por el Cliente.

El Cliente será autenticado cada vez que solicite ingreso a la **"Plataforma"** a través de su usuario, código OTP" (One-Time Password) y contraseña. Lo anterior, con la finalidad de permitir a **"Toka Fintech"** su identificación de manera única y precisa mediante la relación inequívoca de los factores de autenticación. El Cliente designará su respectiva contraseña alfanumérica a través de la **"Plataforma"**.

El Cliente reconoce y acepta que los medios de autenticación antes señalados tienen el mismo valor que la firma autógrafa conforme a lo dispuesto en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y demás legislación aplicable.

El buen uso, manejo y custodia de las firmas, llaves privadas, claves de acceso, contraseñas y cualquier otro dato de acceso a las Cuentas de los Clientes y a sus aplicaciones son responsabilidad de estos. **"Toka Fintech"** no se hará responsable de la falta de diligencia, negligencia o impericia a cargo de los Clientes en el control y cuidado de estas, así como de las posibles consecuencias que esto pueda implicar, las cuales incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, posibles pérdidas de fondos o de información.

La contraseña la cual servirá como factor de autenticación, deberá estar compuesta al menos por ocho caracteres consecutivos, e incluir caracteres alfanuméricos, estando prohibidos en todos los casos incluir el número identificador del cliente, las palabras **"Toka Fintech"**, más de tres caracteres idénticos en forma consecutiva, más de tres caracteres numéricos alfabéticos en forma secuencial.

5. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE RESPECTO A LAS CLAVES DE ACCESO A LA PLATAFORMA Y RECUPERACIÓN DE LAS MISMAS.

El Cliente acepta que, en todo momento, será el único responsable de mantener en resguardo la clave o contraseña con la cual tendrá acceso a la **"Plataforma"**. Para recuperar la contraseña en caso de robo, extravío u olvido de la misma, el Cliente deberá realizar el siguiente procedimiento:

Recuperación de contraseña en la **"Plataforma"**:

1. En la pantalla principal de la **"Plataforma"** aparecerá la leyenda ¿Olvidaste tu contraseña?, se debe dar clic en donde dice **"Recuperar"**.
2. Se abrirá una pantalla en la que el Cliente deberá ingresar el correo electrónico con el cual realizó su registro en la **"Plataforma"**.
3. **"Toka Fintech"**, realizará una búsqueda del correo electrónico dentro de su base de datos.
4. Si el correo electrónico que el Cliente ingresó coincide con la información que arroje la base de datos, **"Toka Fintech"** le enviará a ese correo electrónico una liga y/o link.

5. El Cliente deberá dar clic en esa liga y/o link, el cual le dará la opción de crear una nueva contraseña.
6. Una vez creada y confirmada la contraseña dará clic en "Guardar".
7. Ya guardada la nueva contraseña el Cliente podrá ingresar de nuevo a la **"Plataforma"**.

Como antes se indicó, el Cliente será el único responsable de las claves de acceso, usuarios y contraseñas, las cuales son de carácter personal, intransferible y su uso como medio de autenticación constituyen su firma electrónica, por lo que en todas las operaciones que realicen mediante su uso, constituye su consentimiento y aprobación expresa para efectuarlas, liberando a **"Toka Fintech"** de toda responsabilidad por cualquier uso indebido.

"Toka Fintech" no contacta a sus clientes o personas para ofrecerles la contratación de servicios propios o de terceros; tampoco para requerir dinero ni para obtener o corroborar datos personales. En todo momento **"Toka Fintech"** dará tratamiento a su información personal, conforme las finalidades establecidas en el aviso de privacidad y previo a su consentimiento expreso. En el entendido de que existen varias estafas que utilizan la red para realizar transacciones ilícitas bajo sus términos en inglés como: *Smishing*, *Phishing*, *Pharming*, es responsabilidad de el Cliente abstenerse de proporcionar cualquier dato personal o recursos de cualquier naturaleza a aquellas personas que aparenten o se hagan pasar por agentes de **"Toka Fintech"** y ser víctima de estos delitos.

"Toka Fintech" únicamente lo llamará o contactará directamente para el seguimiento a aclaraciones que haya iniciado, o algún tipo de alerta de fraude u otra operación ilícita detectada en la Cuenta. En ninguna de estas instancias, se solicitará al Cliente que otorgue información personal y/o confidencial por teléfono.

6. USOS PERMITIDOS, OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES DE LA PLATAFORMA.

Usos permitidos dentro de la **"Plataforma"**:

- Apertura de una Cuenta.
- Consultar la información relativa al número CLABE de la Cuenta.
- Registrar a los Terceros Autorizados.
- Actualizar sus datos de identificación, así como del tercero autorizado.
- Modificar la contraseña de acceso a la **"Plataforma"**.
- Consultar y actualizar los diversos perfiles de la cuenta.
- Administrar la Cuenta y obtener registros detallados y actualizados de los movimientos (carga, recarga y transferencia de recursos en moneda nacional) así como los registros de las transacciones efectuadas a través del medio de disposición otorgado: tipo de operación, fecha y monto.
- Visualizar los estados de cuenta y solicitar su envío o reenvío.
- Retirar fondos de la Cuenta vía transferencia electrónica.
- Transferencias de Fondos, por el monto que indique el Cliente, hacia cuentas de depósito bancario abiertas a su nombre o al de terceros, en Entidades Financieras previamente especificadas por el propio Cliente referidas en moneda nacional de manera individual o masivas.
- Transferencias de Fondos de Pago Electrónico a otras cuentas abiertas en **"Toka Fintech"**, referidas en moneda nacional de manera individual o masivas.
- Cerrar y/o dar de baja la Cuenta conforme al procedimiento establecido por **"Toka Fintech"**.
- Realizar transferencias SPEI hasta por un equivalente de $300,000.00 M.N. a personas físicas y $1,000,000.00 M.N. a personas morales por día, dentro de los límites máximos permitidos por cada operación.
- Solicitar la terminación del contrato y cierre de cuenta.

Restricciones:
- Efectuar transacciones en moneda distinta a la nacional (peso mexicano).
- Realizar transferencias SPEI mayores a un equivalente de $100,000.00 M.N., por cada operación.
- Multisesión: no podrá tener abierta la cesión en más de un dispositivo.

- Abrir más de una Cuenta en la **"Plataforma"** por cada Cliente.

El contenido y uso de la **"Plataforma"** sólo puede ser empleado por el Cliente para beneficio propio acorde a las funcionalidades permitidas, por lo tanto, el Cliente se obliga a emplear el contenido, herramientas y demás funciones de la **"Plataforma"** de modo tal que no contravenga estos Términos y Condiciones, las disposiciones legales aplicables ni atente contra las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros.

El Cliente reconoce y acepta que cualquier uso no autorizado de la **"Plataforma"** otorgará el derecho a **"Toka Fintech"** de restringir el acceso a la misma, además reconoce que el uso no autorizado de cualquier contenido dentro de la **"Plataforma"** puede causar daño irreparable a **"Toka Fintech"** y que, en el supuesto de un uso no autorizado, **"Toka Fintech"** tendrá derecho a una indemnización de manera adicional a cualquier reclamación que conforme a derecho pueda ejercer.

7. NOTIFICACIONES.

Cualquier notificación que **"Toka Fintech"** deba realizarle conforme a los establecido en estos Términos y Condiciones, incluyendo el aviso de fallas en la **"Plataforma"** y las opciones de continuidad del servicio, actualización de datos, avisos de movimiento e información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude, serán realizadas a el Cliente, por cualquiera de los siguientes medios:

a. Notificaciones push, cuadros de diálogo, mensajes emergentes u otros mecanismos disponibles dentro de la Plataforma;
b. Correos electrónicos enviados a la dirección electrónica proporcionada por el Cliente;
c. Mensajes de texto (SMS) dirigidos al número de teléfono móvil registrado por el Cliente;
d. Mensajes enviados a través de la aplicación WhatsApp, al número móvil previamente registrado;
e. Llamadas telefónicas realizadas al número de teléfono móvil registrado por el Cliente; y/o
f. Cualquier otro medio de comunicación seguro y verificable que permita mantener contacto con el Cliente.

Todos los movimientos que el Cliente realiza en la **"Plataforma"** se alertarán al momento de realizarse a través de los medios señalados con anterioridad, salvo que el Cliente, desactive este tipo de notificaciones.

El Cliente podrá elegir, de entre los medios previamente indicados, aquel que prefiera para recibir comunicaciones por parte de **"Toka Fintech".** En caso de no manifestar expresamente su elección, se entenderá que consiente como medio principal de notificación el correo electrónico que tenga registrado. De no contar con dicho correo o si éste resultara inoperante, **"Toka Fintech"** podrá utilizar el número de teléfono móvil proporcionado al momento de la contratación, siempre que el tipo de notificación así lo permita y requiera. Es responsabilidad del Cliente mantener su información de contacto actualizada y cerciorarse de que la información proveniente de **"Toka Fintech"**, no está siendo desviada por ningún filtro que impida su conocimiento.

"Toka Fintech" podrá implementar y habilitar otros canales de comunicación distintos a los previstos en la presente, siempre que informe previamente al Cliente respecto de su uso y funcionalidad, y garantice que dichos canales cumplan con los estándares de seguridad, confidencialidad y protección de la información que exige la normativa aplicable. En todo momento, se procurará que estos medios adicionales fortalezcan la transparencia, disponibilidad y eficacia en la comunicación con el Cliente. Asimismo, el Cliente tendrá la posibilidad de aceptar o rechazar el uso de dichos canales, conservando su derecho de seleccionar, entre los medios disponibles, el que considere más conveniente para recibir notificaciones y alertas.

En caso de fallas o interrupciones en la **"Plataforma"** , por más de 24 horas, **"Toka Fintech"** notificará a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF, mediante correo electrónico señalado para tal efecto, dicha notificación contendrá fecha y hora de inicio de la falla, estatus de la misma, tipo de afectación y el plazo en que será resuelta, lo anterior a efecto de que la CONDUSEF también pueda informar a los usuarios a través de los medios que estime pertinentes.

8. COMPROBANTES DE OPERACIÓN Y ESTADOS DE CUENTA.

"Toka Fintech" emitirá y pondrá a su disposición comprobantes de operación al momento de realizarse cada una, a través de la **"Plataforma"** dentro del perfil del cliente, los cuales estarán disponibles en la misma para su posterior consulta y descarga. Los comprobantes de operación contendrán:

I. El folio electrónico o interno que permita identificar la operación celebrada;
II. El monto, fecha y hora de la operación;
III. El tipo de operación efectuada;
IV. Los datos que le permitan identificar la cuenta respecto de la cual se efectúo la transacción; y,
V. El concepto y monto de las comisiones cobradas incluso en la transacción.

"Toka Fintech" pondrá a su disposición de manera gratuita y mensual un estado de cuenta, dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, a través de la **"Plataforma"**, de igual forma, serán enviados a su correo electrónico con la misma periodicidad, sin contraprestación alguna.

El Cliente podrá consultar en la **"Plataforma"** y/o a petición a través del Servicio de Atención a Clientes, los estados de cuenta, saldos y movimientos de los seis periodos inmediatos anteriores, dicha solicitud será atendida por **"Toka Fintech"** en un plazo menor a 5 días hábiles sin costo para el Cliente.

La consulta de otros estados de cuenta o saldos y movimientos podrá realizarse a solicitud expresa del Cliente.

9. COMISIONES.

Por el registro a la **"Plataforma"** no se genera comisión.

"Toka Fintech" pone a su disposición, en el punto 13. Política de divulgación de riesgos y responsabilidades, de estos Términos y Condiciones.

Los conceptos, montos y periodicidad de las comisiones estarán disponibles para consulta en la Plataforma, ya sea de forma directa o mediante la descarga del Contrato de Adhesión suscrito por el Cliente, el cual podrá revisar en cualquier momento a través de dicha Plataforma.

"Toka Fintech" notificará al Cliente a través de la **"Plataforma"** los incrementos al importe de las comisiones, así como las nuevas comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos.

El Cliente tendrá derecho a dar por terminada la prestación de los servicios con **"Toka Fintech"** en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos y comisiones, sin que **"Toka Fintech"** pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que solicite dar por terminado el servicio.

"Toka Fintech" no cobrará una comisión que no haya sido aceptada expresamente por el Cliente, a través de la **"Plataforma"**.

10. RECLAMACIÓN POR CARGOS NO RECONOCIDOS.

En caso de que el Cliente presente a **"Toka Fintech"** un aviso de reclamación por cargos no reconocidos en su Cuenta, **"Toka Fintech"** deberá abonar el monto equivalente al cargo reclamado a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a aquel en que haya recibido dicho aviso, siempre y cuando el aviso se presente dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha en que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

"Toka Fintech" no estará obligada a realizar dicho abono cuando demuestre al Cliente que, en la operación que originó el cargo no reconocido, se utilizaron, al momento de su realización, dos elementos de autenticación independientes, o bien, que se utilizó uno de dichos elementos al momento de la operación y otro en la entrega del bien o servicio correspondiente.

En ningún caso, **"Toka Fintech"** podrá exigir al Cliente la realización de trámite adicional alguno distinto a la presentación del aviso de reclamación para llevar a cabo el abono respectivo.

El Cliente podrá presentar cualquier consulta, aclaración o reclamación relacionada con los movimientos reflejados en su Estado de Cuenta, en la **"Plataforma"**, o bien, con los servicios prestados por **"Toka Fintech"** conforme al contrato, a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de **"Toka Fintech"** y su Centro de atención a clientes.

Este procedimiento se llevará a cabo sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir, en su caso, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en www.condusef.gob.mx, Tel. 5553400999, correo electrónico: asesoría@condusef.gob.mx, o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.

I. Presentación de la solicitud:

El Cliente deberá presentar una solicitud por escrito (libre o en formato) en la que describa de manera clara y detallada el motivo de la consulta, aclaración o reclamación, así como los hechos que le dieron origen. Esta solicitud deberá contener al menos:

- Fecha de presentación
- Nombre completo del Cliente
- Número de cuenta o referencia del servicio
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Firma del Cliente
- Copia de identificación oficial del Representante Legal

Nota importante: El Cliente deberá realizar la solicitud aquí referida, así como cualquier otro trámite relacionado, directamente desde la dirección de correo electrónico asociada a su Cuenta, dado que este mecanismo garantiza de manera confiable la verificación y autenticación de su identidad.

Dicha solicitud deberá ser presentada dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha en que se realizó o reflejó el movimiento objeto de la aclaración. En caso de no cumplir con este plazo, "Toka Fintech" se reserva el derecho de considerar improcedente la solicitud.

II. Acuse de recibo y folio de atención:

"Toka Fintech" emitirá un acuse de recibo en el que conste el número de folio de atención, así como la fecha y hora de recepción de la solicitud. Este folio será enviado al Cliente por correo electrónico o vía telefónica. El Cliente deberá conservar este folio para dar seguimiento a su trámite hasta su conclusión.

III. Plazos de atención:

El procedimiento de atención se sujetará a los siguientes plazos máximos:

- Consultas y Reclamaciones: hasta 30 (treinta) días hábiles
- Aclaraciones Nacionales: hasta 45 (cuarenta y cinco) días naturales

- Aclaraciones por operaciones en el extranjero: hasta 180 (ciento ochenta) días naturales.
- El procedimiento de la aclaración y/o reclamación será el siguiente:

IV. Desarrollo del procedimiento:

1. **Inicio formal del trámite**: El procedimiento se considerará iniciado una vez que la solicitud sea recibida formalmente por la UNE, conforme a lo previsto en este numeral.
2. **Emisión del dictamen**: **"Toka Fintech"** elaborará y entregará al Cliente, dentro de los plazos antes mencionados, un informe detallado o dictamen debidamente firmado por personal autorizado, en el que se dará respuesta detallada a cada uno de los puntos planteados por el Cliente. Dicho dictamen será enviado por correo electrónico o por correo certificado al domicilio señalado.
3. **Abono provisional:** En los casos de cargos no reconocidos, **"Toka Fintech"** abonará el monto equivalente al cargo reclamado a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a la recepción de la solicitud, siempre que no se hayan utilizado dos elementos independientes de autenticación en la operación.
4. **Entrega del expediente**: A solicitud del Cliente, dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la entrega del dictamen, "Toka Fintech" pondrá a disposición el expediente correspondiente, vía correo electrónico.
5. **Reversión de cargos**: En caso de que el dictamen sea favorable al Cliente, "Toka Fintech" realizará la reversión definitiva de los cargos a su Cuenta, en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, contadas a partir de que surta efectos la notificación del dictamen.
6. **Imposibilidad de trámite adicional**: En términos de lo dispuesto, "Toka Fintech" no podrá requerir al Cliente ningún trámite adicional para efectuar el abono respectivo, más allá de la presentación del aviso de reclamación.
7. **Reversión del abono provisional**: Si el dictamen resulta no procedente en favor del Cliente, y "Toka Fintech" hubiese realizado un abono provisional, procederá a revertirlo. En caso de no existir saldo suficiente en la Cuenta del Cliente, "Toka Fintech" podrá retener el monto al momento en que se restablezca el saldo.

En cumplimiento a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, **"Toka Fintech"** pone a disposición los datos de contacto de su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones del cliente relacionadas con inconformidades de resoluciones realizadas por el Centro de Atención Telefónica.

I. Datos de contacto de la "UNE" de **"Toka Fintech"**:

Plataforma:	Tokanet.
Titular de la UNE:	Francisco Javier Cantón Del Moral.
Teléfono:	55 8941 6666.
Horario de atención:	Lunes a viernes 09:30 a 18:00 horas.
Medios de recepción:	Correo electrónico, Teléfono, UNE.
Niveles de atención:	UNE.
Correo electrónico:	une@tokafintech.mx.
Página de internet:	https://tokafintech.mx/

11. CIERRE DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.

Sin perjuicio de la vigencia indefinida, cualquiera de "Las partes" podrá dar por terminado el "Contrato" en cualquier momento.

La terminación del "Contrato" no libera a ninguna de "Las partes" del cumplimiento de las obligaciones que se encuentren en curso o pendientes al momento del cierre de la Cuenta.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento, y sin necesidad de cumplir requisitos adicionales, el cierre de su Cuenta, bastando para ello la manifestación de su voluntad a través de la **"Plataforma"**, bajo las siguientes condiciones:

I. Terminación por solicitud del Cliente:

El Cliente podrá solicitar, en cualquier momento y sin necesidad de justificar su decisión ni cumplir requisito previo alguno, el cierre de su Cuenta y, en consecuencia, la terminación del Contrato, conforme a la regulación aplicable en materia de Transparencia y a las disposiciones del Banco de México. **"Toka Fintech"** no podrá exigir la exposición de motivos ni imponer condicionantes adicionales para dar trámite a dicha solicitud.

La instrucción de cancelación únicamente podrá ser realizada por el representante legal autorizado por el Cliente. Si bien el botón de cancelación será visible para otros perfiles dentro de la **"Plataforma"**, su funcionalidad permanecerá deshabilitada, mostrando un mensaje que informará que la facultad de cancelación corresponde exclusivamente al representante legal.

La solicitud deberá presentarse desde el apartado "Legales" de la Plataforma, mediante la opción "Cancelación de Cuenta". Para completar el proceso, el Cliente deberá confirmar la operación e ingresar el código OTP correspondiente. Con lo anterior **"Toka Fintech"** verificará la identidad y una vez validada la información, emitirá un acuse de recibo con la fecha, hora y número de folio correspondiente, el cual el Cliente deberá conservar para cualquier aclaración futura . La carta de cancelación será enviada automáticamente al correo electrónico registrado. El Cliente podrá, de manera opcional, proporcionar los motivos que originan la solicitud.

(Se debe entender por "código OTP" (One-Time Password) la clave de autenticación de un solo uso, generada automáticamente por el sistema y enviada al medio de contacto registrado del "Cliente", cuya función principal es validar operaciones sensibles dentro de la Plataforma, como la cancelación de cuenta, así como cualquier otra acción o proceso que requiera verificación adicional para reforzar la seguridad.).

Para que la cancelación proceda, la Cuenta deberá encontrarse con un saldo de 0.00 pesos. En caso de existir fondos, el sistema indicará al Cliente la necesidad de retirar previamente los recursos mediante transferencia. Una vez cancelada la Cuenta, se desvincularán todos los empleados asociados y no será posible su reactivación. El Cliente podrá registrarse nuevamente en la **"Plataforma"** mediante un nuevo proceso de alta, en caso de así requerirlo.

Como alternativa, en caso de que el Cliente no pueda completar la cancelación a través de la **"Plataforma"**, podrá presentar su solicitud por escrito al correo atencionaclientes@tokafintech.mx. Dicha comunicación deberá estar debidamente firmada por el representante legal y/o apoderado registrado en la **"Plataforma"**. **"Toka Fintech"** verificará la identidad del solicitante por los medios que considere pertinentes y, una vez validada la información, emitirá un acuse de recibo con la fecha, hora y número de folio correspondiente, el cual el Cliente deberá conservar para cualquier aclaración futura.

Las solicitudes de cancelación del contrato por parte del Cliente se regirán conforme a lo siguiente:

- **Cancelación dentro de los primeros 10 días hábiles:** Si el Cliente solicita el cierre de su Cuenta dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la aceptación del contrato y no ha realizado operaciones, podrá cancelarlo sin penalización ni cobro alguno por parte de **"Toka Fintech"**.
- **Cancelación por modificación contractual:** En caso de no aceptar modificaciones contractuales notificadas por **"Toka Fintech",** el Cliente podrá dar por terminado el contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la notificación. En tal caso, se mantendrán vigentes las condiciones originales hasta el cierre efectivo de la Cuenta.

- **Cancelación ordinaria:** El Cliente podrá, en cualquier momento, solicitar el cierre de su Cuenta, siempre que esta se encuentre sin saldo (00.00 fondos de pago electrónico). En caso de no poder hacerlo mediante la **"Plataforma"**, podrá contactarse con el Centro de Atención a Clientes por teléfono 55 8941 5555 o mediante Correo electrónico atencionaclientes@tokafintech.mx

En todos los casos previstos, "Toka Fintech" deberá verificar la identidad del Cliente mediante los mecanismos de autenticación correspondientes, y entregará un acuse de recibo con folio y hora de solicitud. La cancelación surtirá efectos el mismo Día Hábil en que se reciba dicha solicitud, y "Toka Fintech" informará al Cliente sobre su derecho a redimir el saldo disponible en su Cuenta, mediante transferencia a una cuenta CLABE a su nombre, aperturada en una entidad financiera autorizada. El reembolso se efectuará en Moneda Nacional por el monto equivalente a los Fondos de Pago Electrónico disponibles, siempre y cuando dichos fondos no formen parte de una orden de pago en ejecución, ni estén sujetos a comisiones devengadas antes de la solicitud de cancelación, conforme a lo dispuesto en el Contrato. No obstante, cuando el Cliente solicitante se encuentre vinculado a una instrucción emitida por autoridad competente, o relacionado con alguna de las personas incluidas en la Lista de Personas Bloqueadas o en un asunto similar o conexo, no procederá la cancelación de la Cuenta, en cuyo caso **"Toka Fintech"** notificará dicha situación al Cliente para que, conforme a derecho, proceda como corresponda.

Una vez que **"Toka Fintech"** haya efectuado el reembolso y se dé por formalizada la cancelación de la Cuenta, se abstendrá de:

- **"Toka Fintech"** no aplicará penalizaciones ni comisiones por la cancelación.
- No se requerirá al Cliente justificación alguna de su decisión.
- Se procederá a cancelar de forma automática cualquier producto o servicio asociado, sin necesidad de gestión adicional por parte del Cliente.
- Se rechazará cualquier instrucción u operación posterior al cierre, salvo aquellas que correspondan a cargos generados con anterioridad, pero aún no reflejados.

Asimismo, **"Toka Fintech"** procederá a cancelar e invalidar todos los medios de disposición vinculados a la Cuenta, sin posibilidad de realizar nuevas operaciones. No obstante, se permitirá el cargo de aquellas operaciones que, habiéndose generado con anterioridad al cierre, aún no se reflejen en la Cuenta. La cancelación de dichos medios será definitiva e incondicional.

El Cliente recibirá, al correo electrónico registrado, el Estado de Cuenta final y el comprobante de operación como constancia del cierre definitivo de la relación contractual.

En caso de controversias sobre la fecha de cierre, se tendrá por válida la indicada por el Cliente, salvo que **"Toka Fintech"** aporte evidencia escrita que justifique una fecha distinta. Respecto de la instrucción de cancelación, la carga de la prueba corresponderá al Cliente, quien deberá aportar evidencia suficiente que acredite su solicitud.

II. Terminación por causas imputables al Cliente:

"Toka Fintech" podrá cancelar de forma inmediata la Cuenta y medios de disposición asociados del Cliente y dar por terminado el contrato", sin necesidad de resolución judicial previa, en cualquiera de los siguientes casos:

i. Incumplimiento de obligaciones contractuales.
ii. Orden judicial de congelamiento de fondos.
iii. Existencia de litigios, investigaciones o procesos regulatorios en curso.
iv. Incumplimiento o sospecha de violación a las políticas de PLD/FT.
v. Provisión de información falsa, incompleta o desactualizada.
vi. Fondeo mediante medios ilegales o fraudulentos.
vii. Sospecha de que los fondos provienen de actividades ilícitas.
viii. Interacción de la Cuenta con esquemas fraudulentos o servicios con rendimientos no sustentables.

ix. Cualquier otra causa que, a juicio razonable de **"Toka Fintech"**, represente un riesgo operativo, reputacional o legal.

En tales casos, **"Toka Fintech"** notificará al Cliente la terminación del Contrato vía correo electrónico y otorgará un plazo de 15 (quince) días naturales para el retiro del saldo disponible. Transcurrido dicho plazo, se procederá al cierre definitivo, sin posibilidad de realizar nuevas operaciones.

"Toka Fintech" estará facultada para cargar a la Cuenta cualquier adeudo pendiente o comisión generada hasta la fecha de cierre.

"Toka Fintech" queda facultado para cargar a la Cuenta del Cliente cualquier adeudo que resulte en contra de este último en relación con el contrato, así como cualquier Comisión que resulte por el manejo o administración de su Cuenta.

III. Terminación por inactividad:

"Toka Fintech" también podrá dar por terminado el contrato y cerrar la Cuenta del Cliente y medios de disposición asociados a esta, por inactividad, conforme a los siguientes supuestos:

1. **Cuenta sin fondos e inactiva:** Si durante un periodo continuo de 6 (seis) meses la Cuenta mantiene un saldo de $0.00 (Cero fondos de pago electrónico) y no consulte su estado de cuenta.
2. **Cuenta con fondos mínimos e inactiva:** Si la Cuenta mantiene, durante un periodo continuo de seis (6) meses, un saldo inferior al monto equivalente a la comisión vigente por concepto de Administración de Cuenta y, adicionalmente, no registra consultas de estados de cuenta en dicho plazo, "Toka Fintech" podrá aplicar de manera periódica la referida comisión hasta agotar el saldo disponible y, posteriormente, proceder al cierre de la Cuenta.

En ambos casos, se notificará previamente al Cliente mediante correo electrónico, mensaje push o **"Plataforma"**. En dicha comunicación, se le informará de la situación concreta e invitará a realizar alguna operación para conservar la Cuenta activa.

Si, transcurridos 15 (quince) días naturales desde la notificación, no se registra actividad ni comunicación distinta, **"Toka Fintech"** procederá al cierre de la Cuenta y a la terminación del contrato. En caso de que aún existan fondos, se procederá con la redención y entrega de fondos de pago electrónico conforme a lo establecido en el contrato.

El Cliente reconoce que "Toka Fintech" no será responsable si la notificación no es recibida por motivos atribuibles al propio Cliente, tales como el uso de un correo inactivo, bandeja llena o fallas en el dispositivo móvil o canal de comunicación.

El Cliente reconoce y acepta que **"Toka Fintech"**, podrá llevar a cabo el cierre unilateral de cuentas por inactividad, con fundamento en motivos operativos, financieros y de seguridad. En particular, esta medida responde, entre otros, a los siguientes fines: **(i)** asegurar la eficiencia operativa de la Entidad, ya que el mantenimiento de cuentas inactivas representa una carga administrativa y tecnológica que genera costos constantes, aun cuando la cuenta no esté en uso; **(ii)** evitar la acumulación de comisiones incobrables cuando los saldos de dichas cuentas son insuficientes para cubrirlas, afectando así la sostenibilidad del modelo operativo; **(iii)** prevenir riesgos asociados a la seguridad, ya que las cuentas inactivas pueden ser susceptibles de uso indebido o fraudulento por parte de terceros, generando contingencias para el propio Cliente y para **"Toka Fintech"**; y **(iv)** fortalecer los procesos de control interno, depuración de registros y alineación con prácticas prudenciales del sector.

12.CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

"Toka Fintech" garantiza que la **"Plataforma"** cuenta con los mecanismos de seguridad necesarios para su uso, protegiendo de ataques o intrusiones tales como inyección de código, manipulación, fuga y alteración de privilegios, por lo que en caso de presentar alguna falla o interrupción en la **"Plataforma"**, **"Toka Fintech"** tomará las medidas necesarias para implementar su Plan de Continuidad de Negocios a la brevedad posible, con la finalidad de garantizar el servicio a los clientes.

"Toka Fintech" podrá realizar actualizaciones a la **"Plataforma"** respecto de sus funciones, debiendo notificarlo a través de los medios establecidos en el numeral 7 del presente documento o en el "Contrato de Adhesión", 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. En caso de mal funcionamiento, el Cliente deberá reportar las fallas a **"Toka Fintech"**, quien a la brevedad deberá implementar los mecanismos para restablecer la **"Plataforma"**.

El Cliente reconoce que la **"Plataforma"** requiere conexión a internet (Wi-Fi), por lo que en caso de contar servicios móviles o se lleguen a aplicar cargos por los datos consumidos durante la conexión al acceder a la **"Plataforma"** será responsabilidad directa de el Cliente, así como por el borrado, pérdida o modificación de cualquier contenido de su equipo móvil.

El Cliente está de acuerdo que el uso de la **"Plataforma"** se realiza bajo su responsabilidad, aceptando hacer uso de la **"Plataforma"** de forma prudente y diligente.

El Cliente asume sus obligaciones y responsabilidad de cualquier naturaleza derivado del uso que llegue a darle a la **"Plataforma"**, en virtud de las operaciones que celebre por medio de la **"Plataforma"**, así como de la posible suplantación de la personalidad de un tercero por el Cliente en la **"Plataforma"**, sin haber dado aviso a **"Toka Fintech"** de forma inmediata.

13. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DE RIESGOS Y RESPONSABILIDADES.

"Toka Fintech" difundirá al público en general los riesgos y las responsabilidades por la realización de operaciones con ella, para lo cual se utilizarán los siguientes medios:

- Página web oficial de **"Toka Fintech"**. https://tokafintech.mx/.
- **"Plataforma" Tokanet©®**
- Términos y Condiciones del uso de la **"Plataforma"**.
- Contrato de adhesión de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico.
- Publicidad.

La interfaz, página de internet o medio de comunicación electrónica o digital que utiliza **"Toka Fintech"** para sus operaciones es:

- **"Plataforma" Tokanet©®**

Los riesgos y las responsabilidades se difundirán a través del siguiente mensaje:

"Para acceder a una cuenta de fondos de pago electrónico con Toka Fintech, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, el Cliente mediante un check box brindará su consentimiento expreso de los Términos y Condiciones del uso de la **"Plataforma"**, así como el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico mediante la firma autógrafa digitalizada, por lo que se recomienda que antes de aceptarlos se lea completamente el contenido de ambos documentos.

Ni el Gobierno Federal ni las Entidades de la Administración Pública Paraestatal se responsabilizarán o garantizarán los recursos del "Cliente" que sean utilizados en las operaciones que celebre con **"Toka Fintech"** o frente a otros a través de la **"Plataforma"**, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por **"Toka Fintech"** o el Cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que se celebren a través de la **"Plataforma"**.

Es recomendable antes de aceptar los **Términos y Condiciones** del uso de la **"Plataforma"** y el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, visite el portal web de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros www.condusef.gob.mx y consulte la información de **"Toka Fintech"** contenida en el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros SIPRES, Registros de Contratos de Adhesión RECA, Registro de Información de Unidades Especializadas REUNE y Buró de Entidades Financieras y el portal web del Banco de México para el Registro de Comisiones RECO.

Las comisiones vigentes se encuentran enlistadas en la **"Plataforma" Tokanet©®**, así como en la página web https://tokafintech.mx/.

Los incrementos al importe de las comisiones, así como las nuevas comisiones que pretenda cobrar **"Toka Fintech"**, serán notificadas al cliente a través de las aplicaciones y/o **"Plataforma"**, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos, después de haber sido autorizadas por la autoridad correspondiente. En caso de no aceptarse, el cliente podrá solicitar la terminación del contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico.

Los riesgos que el Cliente asume al contratar con **"Toka Fintech"**, a través de la **"Plataforma"**, son los siguientes:

- **Seguridad de cuenta**: El cliente es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de ingreso a su cuenta, así como de las acciones registradas con la misma.
- **Fallo en hardware/software**: El uso de conexiones inalámbricas o conexiones de acceso inestables por parte del cliente, pueden causar una conectividad intermitente causando retrasos en la transmisión de datos entre el cliente y **"Toka Fintech"**. Dichos retrasos o alteraciones pueden dar como resultado que el cliente envíe órdenes desactualizadas.
- **Riesgo regulatorio**: Caso omiso por parte del cliente de las normas aplicables que se describen en la guía del usuario y en el sitio web de la organización

14. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA.

La modificación a la **"Plataforma"** conlleva la modificación de los presentes Términos y Condiciones, la cual será publicada a través de la **"Plataforma"** con 30 días de anticipación a que surtan efectos. En consecuencia, le recomendamos revisar atentamente los Términos y Condiciones cada vez que desee utilizar la **"Plataforma",** pues estos términos son vinculantes al Cliente y a las actividades desarrolladas a través de la misma, por lo que acepta y ratifica las operaciones realizadas con anterioridad a las actualizaciones que sean notificadas.

En caso de no aceptar las modificaciones realizadas a los Términos y Condiciones, el Cliente tendrá derecho dentro de los 30 días siguientes a la notificación de modificación, de solicitar a través de la **"Plataforma"**, la terminación del Uso de la **"Plataforma"** y, en consecuencia, del Contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico y la cancelación de cuenta respectiva.

15. ATENCIÓN A CLIENTES.

El Centro de Atención a Clientes será el encargado de atender asuntos relacionados con aclaraciones de su Cuenta, reclamaciones, cancelaciones, consultas de estados de cuenta, reactivación de Cuentas, activación de tarjetas, consultas acerca de los presentes Términos y Condiciones, incluyendo el Contrato, y cualquier tema relacionado con la **"Plataforma"**, la Cuenta y los medios de disposición asociados.

Para tal efecto, El Cliente podrá contactar al Centro de Atención a Usuarios a través de los siguientes mecanismos:

Página de internet:	https://tokafintech.mx/
Teléfono:	55 8941 5555.
Horario de atención:	Lunes a viernes 09:30 a 18:00 horas.
Medios de recepción:	Correo electrónico y Teléfono.
Niveles de atención:	Centro de atención a clientes.
Correo electrónico:	atencionaclientes@tokafintech.mx.

16. CESIÓN.

Ninguna de "Las partes" podrá ceder los derechos y obligaciones contenidos en los presente Términos y Condiciones en ninguna circunstancia o a través de figura jurídica alguna.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

"Toka Fintech" cuenta con los permisos y licencias suficientes para el uso del software, desarrollo y funcionalidades de **Tokanet©®**. Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en la **"Plataforma"** se encuentran debidamente protegidos a favor de **"Toka Fintech"**, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.

Las marcas **Tokanet©®** y **TokaFintech©®** son propiedad exclusiva de **"Toka Fintech"**. El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual ni industrial por el simple uso de los servicios y contenidos de la **"Plataforma"** y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o licencia para utilizar los Servicios y Contenidos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones, en virtud de lo anterior, queda prohibido utilizar, divulgar, reproducir, modificar, alterar, suprimir o explotar, ya sea en forma total o parcial las marcas, logotipos, diseños, avisos, anuncios y demás conceptos análogos contenidos en la **"Plataforma"** .

18. TRANSPARENCIA FINANCIERA

"Toka Fintech", es una Institución de Tecnología Financiera que realiza actividades de Institución de Fondos de Pago Electrónico, la cual se encuentra regulada y sujeta a supervisión por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Para más información El Cliente puede consultar el Buró de Entidades Financieras https://www.buro.gob.mx/; el Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros SIPRES https://webapps.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp, y el Registro de Contratos de Adhesión RECA https://phpapps.condusef.gob.mx/reca/_index.php, de la CONDUSEF https://www.gob.mx/condusef.

19. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Para la interpretación y cumplimiento de los derechos y obligaciones que se desprenden de estos Términos y Condiciones, TokaFintech y el Cliente aceptan someterse en primer término a lo establecido en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, y de manera supletoria a la regulación de protección y defensa al usuario de servicios financieros, así como a las demás legislaciones aplicables.

Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, **TokaFintech** y el Cliente se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieren o llegaren a tener.

Leídos los presentes Términos y Condiciones, y estando enterado de su contenido y alcance legal, El Cliente manifiesta a **"Toka Fintech"** su aceptación y consentimiento de estos, al momento de registrarse en la **"Plataforma"**, siendo dicho acto una manifestación expresa de su voluntad efectuada a través del referido medio electrónico en términos de lo dispuesto por Código Civil del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, el Código de Comercio y demás legislaciones aplicables.

20. PREGUNTAS FRECUENTES.

La **"Plataforma"** contiene preguntas frecuentes donde se informa la forma de operar de la **"Plataforma"**. Así como videos tutoriales acerca de la operación de la **"Plataforma"**.

21. DATOS DE "Toka Fintech".

Toka Fintech, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, es una sociedad mercantil constituida bajo las leyes mexicanas cuyo nombre comercial es **"Toka Fintech"**, con domicilio en calle Montemorelos 3831-A, colonia Loma Bonita, Zapopan, Jalisco, C.P. 45086.

22. MANIFESTACIÓN DE CLIENTE PERSONA MORAL A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL.

El representante legal, reconoce que todas sus decisiones se realizan a nombre y por cuenta de un tercero. Cualquier operación que se realice en la **"Plataforma"** será de conformidad con las instrucciones del Cliente como ordenante, reconociendo los efectos que por derecho corresponda a la acción.

Número de Registro de Términos y Condiciones de Uso de la **"Plataforma"** (RECA): **16012-458-037120/04-03103-1125**