

RECA NO. 13382-440-036839/04-00506-0326

CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE (EL “CONTRATO”) DE FECHA, \_\_\_\_{{ CURRENTDATE }}\_\_\_\_\_ CELEBRADO ENTRE CASHAHORA, S.A. DE C.V., SOFOM E.N.R. (“PAYJOY”) Y POR OTRA PARTE \_\_\_\_{{ CUSTOMERFULLNAME}}\_\_\_\_\_ POR SU PROPIO DERECHO (EL “CLIENTE”), Y AMBAS PARTES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS “PARTES”.

## DECLARACIONES

**I. Declaraciones de PayJoy.** PayJoy declara por conducto de su representante que:

a) Es una sociedad anónima de capital variable, sociedad financiera de objeto múltiple, entidad no regulada, constituida y existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (“México”) con capacidad suficiente para contratar y cumplir con sus obligaciones conforme al presente Contrato.

b) Que no requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su constitución y realizar operaciones como Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Entidad no Regulada y se encuentra sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, únicamente para efectos del artículo 56 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

c) Su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente Contrato en su nombre y representación, mismas que a la fecha del presente no le han sido modificadas, limitadas o revocadas.

d) La celebración del presente Contrato y el cumplimiento de sus obligaciones conforme al mismo son acordes a sus estatutos sociales y a la legislación aplicable.

e) Ha acordado poner el Crédito (según dicho término se define más adelante) a disposición del Cliente, conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

f) Señala como su domicilio para todos los efectos de este contrato el ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 64, Piso 13, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, Código Postal 06600.

g) Su registro federal de contribuyentes (RFC) es CAS130626CW2.

h) Señala que su página de internet es [www.payjoy.com/mx](http://www.payjoy.com/mx)

i) Que cuenta con las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas requeridas para la protección de los datos personales del Cliente, de conformidad con las políticas y procedimientos de

PayJoy, que están apegadas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su Reglamento y con el Aviso de Privacidad que previamente fue puesto a disposición del Cliente y que se puede consultar en la dirección electrónica: <https://www.payjoy.com/mx/politica-de-privacidad/>

**II. Declaraciones del Cliente.** El Cliente por su propio derecho declara que:

**a)** Es una persona física, mayor de edad, con nacionalidad mexicana o residente permanente, con plena capacidad para contratar y cumplir con sus obligaciones conforme al presente Contrato.

**b)** Es su voluntad contratar el Crédito (según dicho término se define más adelante), ofrecido mediante este Contrato, obligándose a efectuar los pagos derivados del mismo, en los términos, montos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en su Carátula.

**c)** Bajo protesta de decir verdad, los documentos presentados para la celebración del Contrato son auténticos y completos.

**d)** Señala como su domicilio para todos los efectos de este Contrato el ubicado en **customer\_full\_address**.

**e)** Los recursos utilizados para cumplir con sus obligaciones del presente Contrato serán de procedencia lícita y que actúa por cuenta propia y no de un tercero.

**f)** Que es el único propietario real y verdadero dueño de los beneficios, derechos y obligaciones derivados del presente y que será quien disponga de los recursos.

**g)** Que PayJoy previamente le dio a conocer el contenido del presente Contrato y, que ha comprendido el contenido y manifiesta estar de acuerdo en lo estipulado en el presente instrumento y en los demás documentos a suscribir, los cargos o gastos que se generen derivado del mismo, así como, de ser aplicable, el CAT del Crédito, el cual es expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los mismos (sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA), correspondiente) mismo que se indica en la Carátula que forma parte integrante del Contrato.

**h)** Los recursos utilizados para cumplir con sus obligaciones derivadas del presente Contrato, son y serán de procedencia lícita; que actúa por cuenta propia y no de un tercero; que es el único propietario real y verdadero dueño de los beneficios, derechos y obligaciones derivados del presente; y que será quien disponga de los recursos.

**EN VIRTUD DE LO ANTERIOR**, considerando los acuerdos, términos y condiciones del presente, las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**1. Definiciones.** Las Partes acuerdan que, para efectos de la interpretación y cumplimiento de lo establecido en el presente Contrato, las palabras utilizadas con mayúscula inicial en este documento, con independencia de que se utilicen en plural o singular, siempre que no hayan sido definidas de forma distinta en las diversas secciones o capítulos del presente documento, tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

- a. **Aplicación PayJoy:** Aplicación informática instalada en el Equipo, mediante la cual, el Cliente podrá consultar saldos, realizar disposiciones de Crédito, obtener aumentos a la línea de Crédito y generar referencias para el pago del Crédito.
- b. **Carátula:** Carátula que contiene las características del producto financiero de crédito en cuenta corriente y que forma parte integrante de este Contrato.
- c. **CAT:** El Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos.
- d. **CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- e. **Crédito:** Producto financiero mediante el cual PayJoy otorga en favor del Cliente una línea de crédito en cuenta corriente en moneda nacional, en los términos y condiciones señalados en este Contrato.
- f. **Disposiciones de Transparencia:** Disposiciones de Carácter General en materia de Transparencia aplicables a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades No Reguladas.
- g. **Equipo:** teléfono celular compatible con el Sistema de PayJoy que el Cliente pone a disposición para la contratación del Crédito, el cual podrá ser bloqueado en caso de incumplimiento o retraso en los pagos, conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.
- h. **PayJoy:** Cashahora, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.
- i. **Sistema PayJoy:** software de tecnología de bloqueo, del que es propietario PayJoy, que es instalado en el Equipo y puede limitar el uso del mismo en caso de incumplimiento por parte del Cliente a las obligaciones de este Contrato.
- j. **Soporte:** Servicio de atención a clientes de PayJoy.
- k. **Tarjeta o PayJoy Card:** tiene el significado que se le atribuye en la cláusula Disposición del presente Contrato.
- l. **UNE:** Unidad Especializada de PayJoy, que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los usuarios.

**2. Apertura del Crédito y Vigencia.** PayJoy otorga en favor del Cliente una línea de crédito en cuenta corriente en moneda nacional (el "Crédito"), cuyo monto disponible será hasta por la cantidad especificada en la Carátula, con un CAT que se establece en la misma Carátula que forma parte integrante del Contrato,

entendiéndose por CAT lo siguiente: “El Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los Créditos.”

En virtud de que el Crédito es revolvente, el Cliente podrá disponer tantas veces y por las cantidades que desee siempre y cuando no supere el monto de la línea de crédito señalado en la Carátula, en la inteligencia de que mientras más disposiciones haga, el monto de la línea de crédito disponible será inferior, volviendo a aumentarse la línea de crédito disponible con los pagos que realice el Cliente de las disposiciones.

Dentro de la línea de crédito quedan comprendidos los intereses ordinarios generados por el mismo, y demás cantidades a favor de terceros que se originen con motivo del Crédito y que deben ser cubiertos por el Cliente, en los términos del presente Contrato.

La vigencia de la línea de crédito será indeterminada.

**3. Disposición.** Las partes convienen que los medios de disposición del Crédito son los siguientes:

**a. Efectivo:** con el fin de que el Cliente pueda disponer del Crédito en efectivo, deberá presentar la solicitud correspondiente a PayJoy a través de la Aplicación PayJoy, en la cual indicará el monto a disponer, y la Aplicación PayJoy generará los comprobantes e información necesaria para el retiro en ventanillas de una Institución de Crédito (BBVA). Para realizar el retiro en efectivo, el Cliente deberá presentar:

- La referencia generada en la Aplicación PayJoy; y
- Una identificación oficial vigente.

Una vez que el Cliente haya efectuado el retiro antes mencionado, se entenderá dispuesto el monto de crédito solicitado.

**b. Tarjeta Física:** El Cliente también podrá disponer de la línea de crédito a través de una tarjeta de plástico (en adelante, la “Tarjeta” o “PayJoy Card”), para uso a través de medios de pago presenciales, donde la cantidad dispuesta representará un retiro a la línea de crédito. Para validar y poder realizar su transacción, el Cliente deberá otorgar durante la transacción en la terminal punto de venta su número de identificación personal (NIP). El NIP le será otorgado de manera confidencial por PayJoy dentro del sobre físico donde se le entregará la Tarjeta, número que el Cliente deberá cambiar antes de realizar la primera disposición y mediante el proceso de activación de la Tarjeta que deberá realizar en la Aplicación PayJoy.

**c. Tarjeta Virtual:** El Cliente también podrá disponer de la línea de crédito a través de una tarjeta virtual (también conocida como la “Tarjeta” o “PayJoy Card”), para uso a través de medios de

pago no presenciales, donde la cantidad dispuesta representará un retiro a la línea de crédito. Para validar y poder realizar su transacción, el Cliente deberá otorgar durante la transacción en la terminal punto de venta virtual su código de verificación de valor dinámico (CVV) que le será otorgado de manera confidencial dentro de la Aplicación PayJoy cada vez que quiera autorizar una compra con la Tarjeta Virtual.

**d. Transferencia:** El Cliente podrá realizar disposiciones de la línea de Crédito a través de transferencias SPEI a la cuenta bancaria que el propio Cliente haya indicado y registrado en la Aplicación PayJoy, conforme a los procesos y validaciones establecidos por PayJoy.

Las Partes acuerdan que, en caso de que el Cliente desee disponer del Crédito, total o parcialmente, debe realizar la correspondiente solicitud de crédito a PayJoy a través de la Aplicación PayJoy, la cual estará sujeta al cumplimiento de determinados requisitos que al efecto determine PayJoy. En caso de que PayJoy autorice la disposición total o parcial, se lo comunicará al Cliente a través de la Aplicación PayJoy.

**4. Pago del Crédito.** El Cliente se obliga a realizar el pago del Crédito en la Fecha de Límite de Pago descrita en la Carátula, a través de transferencias electrónicas de fondos, SPEI y/o CoDi, y/o en efectivo en tiendas afiliadas a PayJoy y/o en OXXO, generando referencia a través de la Aplicación PayJoy, utilizando los datos que para tal efecto le proporcione la Aplicación PayJoy.

El primer pago del Crédito y los pagos subsiguientes se deberán pagar por el Cliente cada 7 días naturales posteriores a la firma del presente Contrato. Para evitar el bloqueo del Equipo cada pago se deberá realizar antes de las 8 PM, hora central de la Ciudad de México, del citado séptimo día a partir de la compra y los respectivos periodos subsecuentes.

Los pagos, según corresponda el medio por el cual se realicen se acreditarán de la siguiente manera:

- I. El mismo día los realizados a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI®) y/o Cobro Digital (CoDi®)
- II. El día hábil siguiente a que se ordene la transferencia, si el pago se realiza a través del Sistema de Transferencias Electrónicas.
- III. El mismo día los realizados en efectivo en: 1) Tiendas afiliadas a PayJoy; y 2) OXXO generando referencia a través de la Aplicación PayJoy.

Las sumas que el Cliente entregue a PayJoy serán aplicadas a satisfacer el importe de los conceptos derivados de las obligaciones consignadas en este Capítulo, en el orden exacto que enseguida se precisa: impuestos aplicables en términos de la normativa vigente, intereses ordinarios y el remanente a capital.

Cuando la Fecha Límite de Pago sea en un día inhábil ésta se recorrerá al siguiente día hábil, sin que proceda el cobro de comisiones, penalizaciones o intereses moratorios. La respectiva fecha de corte será la señalada en la Carátula y en los respectivos estados de cuenta.

**5. Periodo de Gracia.** PayJoy a su entera discreción podrá otorgar al Cliente, una extensión al plazo programado para la realización de una parcialidad del Crédito para prevenir el bloqueo del Equipo, para lo cual el Cliente deberá solicitar a PayJoy la extensión de la fecha programada para la realización de su pago, comunicándose con el área de Soporte, en donde el representante del Soporte podrá otorgar dicha extensión a la fecha de pago, por un periodo de hasta dos (2) días. PayJoy podrá conceder extensión a la fecha de pago del Cliente hasta por tres (3) ocasiones durante la vigencia del Contrato.

El Cliente reconoce y acepta que, si PayJoy acepta prórroga de las fechas de vencimiento de pago de las parcialidades del Crédito, el hecho de hacerlo no representará una renuncia posterior de PayJoy para ejercer los términos y condiciones del Crédito en la forma en que fueron pactados.

**6. Determinación del Monto Mínimo a Pagar.** El Monto Mínimo a Pagar, para efectos de que el Cliente no caiga en morosidad, se determina en periodos de pago sucesivos, cada uno con una duración de 7 (siete) días (el "Periodo de Pago").

Cada vez que el Cliente realiza una disposición de su línea de Crédito, el monto dispuesto se divide a lo largo del "Periodo de Distribución del Crédito" señalado en la Carátula, conforme a la oferta aceptada por el Cliente al momento de la contratación o, en su caso, el periodo que distribución que el Cliente llegue a aceptar en contrataciones subsecuentes.

En cada Periodo de Pago, el Monto Mínimo a Pagar corresponde a la parte del monto del Crédito dispuesto que resulta de dividir dicha disposición entre el Periodo de Distribución del Crédito, más los intereses correspondientes, calculados conforme a la cláusula de Cálculo de Intereses del presente Contrato, más los impuestos aplicables.

En el evento de que el Monto Mínimo a Pagar sea mayor que el saldo insoluto de la parte revolvente de la línea de Crédito al corte del periodo, se cobrará este último.

**7. Intereses.** El Cliente se obliga a pagar a PayJoy las cantidades correspondientes a intereses ordinarios, conforme a la tasa anual descrita en la Carátula, y en cada Fecha Límite de Pago, las cuales se señalan también en los estados de cuenta que emita PayJoy. Lo anterior, sin necesidad de requerimiento, notificación o demanda de cualquier tipo. En ningún caso, el pago de los intereses del Crédito podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

**8. Cálculo de Intereses.** Para el cálculo de los intereses ordinarios, la tasa de interés ordinaria fija señalada en la Carátula se dividirá entre 365, donde el resultado se multiplicará por el número de días efectivamente transcurridos y el porcentaje que se obtenga se multiplicará al saldo insoluto del capital principal del Crédito. El producto de dicha operación será la cantidad que por concepto de intereses ordinarios deberá pagar el Cliente a PayJoy en cada Fecha Límite de Pago.

**9. Cargos y Comisiones.** No hay cargos ni comisiones en este producto, tampoco hay cargos o comisiones por morosidad asociados a pagos no realizados o parcialidades incompletas.

**10. Aumento y Disminución de la Línea de Crédito.** PayJoy podrá realizar ofertas de aumento de la línea de crédito mediante la Aplicación PayJoy en caso de buen comportamiento crediticio, donde el Cliente deberá manifestar su autorización previa.

En caso de que PayJoy determine disminuir la línea de crédito del Cliente, le notificará con treinta días naturales de anticipación, a través del estado de cuenta o de la Aplicación PayJoy.

**11. Reglas y obligaciones del Cliente para poder realizar disposiciones del Crédito:** En términos de los artículos 291 y 295 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, el Cliente reconoce y acepta que, con la finalidad de no afectar su capacidad de pago, las disposiciones del Crédito estarán sujetas a reglas que PayJoy podrá determinar a su entera discreción.

El Cliente reconoce y acepta que el uso y disposición del Crédito estarán sujetos a lo señalado anteriormente y a las siguientes reglas, en el entendido que no constituyen una modificación a las condiciones originalmente pactadas del Crédito, sino los lineamientos para su uso y disposición:

- a. **Mecanismo de liberación parcial de las disposiciones de la línea de Crédito:** Sujeto a que el Cliente se encuentre en cumplimiento a sus obligaciones derivadas del Crédito, así como, en su caso, de cualquier otro producto que tenga contratado con PayJoy, la porción de la línea de Crédito que se podrá ir liberando para disposición del Cliente será determinada por PayJoy, considerando su comportamiento crediticio y capacidad de pago que el Cliente demuestre respecto de los pagos del Crédito y/o, en su caso, de cualquier otro producto que tenga contratado con PayJoy.
- b. **Aceptación de las obligaciones y reglas para poder hacer disposiciones del Crédito:** Mediante la firma de este Contrato, el Cliente otorga su consentimiento expreso e informado a estas reglas y obligaciones a su cargo para la disposición de la línea de Crédito.

Dichas reglas son objetivas, no discriminatorias y acordes con las Disposiciones de Transparencia aplicables.

**12. Prevalencia de las condiciones del Contrato.** El Cliente reconoce y acepta que este Crédito se rige exclusivamente por las tasas, intereses y plazos de pago establecidos en este Contrato y su Carátula.

Por lo anterior, el Cliente reconoce que cualquier promoción externa, oferta de plazos diferidos o 'meses sin intereses' que ofrezca un comercio o aparezca en su terminal punto de venta, no aplicará a este Crédito, salvo que PayJoy a su entera discreción lo autorice, prevaleciendo en todo momento las condiciones

financieras aquí pactadas. La aceptación de esta condición es un requisito indispensable para el otorgamiento y uso del Crédito.

**13. Pagos Anticipados.** El Cliente podrá realizar pagos anticipados, únicamente cuando esté al corriente en los pagos de las parcialidades exigibles bajo este Capítulo y en todas sus obligaciones al amparo del mismo, se entenderá como pago anticipado, al pago parcial o total del saldo insoluto del capital principal del Crédito, antes de la fecha en que sea exigible.

El Cliente podrá pagar el monto total del Crédito en cualquier momento, antes de la fecha de vencimiento del último pago programado, sin penalización alguna.

**14. Pagos Adelantados.** En aquellos casos en los que al disponer del Crédito o parte del Crédito, el Cliente se obligue a realizar pagos periódicos del Crédito por un número específico de pagos y por cantidades determinadas, tales como compras a meses sin intereses, el Cliente podrá solicitar a PayJoy recibir pagos adelantados, es decir, el pago parcial o total, que aún no es exigible, aplicado a cubrir pagos periódicos del Crédito, para lo cual deberá llamar al centro de atención a clientes al número de teléfono 55 5351 8341.

Cada vez que el Cliente efectúe un pago adelantado o anticipado, PayJoy entregará o pondrá a disposición de este último, el documento en el que conste el pago y entregará el comprobante correspondiente.

**15. Liquidación o Pago Parcial** Las Partes convienen que el Cliente podrá ejercer, en cualquier momento, su derecho de liquidar el saldo total o parcial del Crédito, de manera anticipada. Cuando el Cliente solicite dicha liquidación anticipada, las Partes convienen en sujetarse a los términos descritos en la Cláusula de Terminación Anticipada del Contrato de Adhesión de este Contrato.

**16. Tecnología de Bloqueo.** Si la totalidad o una parte de un pago del Crédito no se realiza en la Fecha Límite de Pago señalada en la Carátula, el Equipo podrá ser bloqueado por el Sistema PayJoy y el Cliente reconoce y está de acuerdo en que no podrá utilizar el Equipo (acceso a las aplicaciones del Equipo), excepto para llamar a un número local para emergencias y a un número de servicio al cliente asignado por PayJoy, y permanecerá bloqueado hasta que el Cliente se ponga al corriente en el pago del Crédito, incluyendo el IVA. Adicionalmente, mientras el Equipo se encuentre bloqueado por el Sistema PayJoy, el Cliente no recibirá ninguna notificación ni podrá ver los iconos de aplicaciones de mensajería o de ninguna otra aplicación, incluyendo, pero no limitado a la aplicación WhatsApp.

Asimismo, PayJoy se reserva el derecho de aplicar el bloqueo mediante el Sistema PayJoy si el perfil transaccional del Cliente no se encuentra dentro de los parámetros establecidos en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

El Cliente se obliga a no realizar, ni permitir que terceros realicen, actos indebidos de desbloqueo, alteración o manipulación de los mecanismos de bloqueo del Sistema PayJoy. El incumplimiento a esta

obligación será considerado un incumplimiento al presente Contrato, imputable al Cliente. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que pudieren proceder, incluidas aquellas de carácter civil y/o penal, conforme a la legislación aplicable.

El Crédito estará disponible únicamente respecto de Equipos que acepten y soporten el Sistema PayJoy, por lo que PayJoy excluirá aquellos Equipos que por razón de su configuración de fábrica, no admitan la instalación del Sistema PayJoy.

**17. Uso del Equipo.** El Cliente conviene en mantener el Equipo en buenas condiciones en todo momento mientras esté sujeto a este Contrato.

El Cliente está de acuerdo que en caso de que el Equipo quede “bloqueado por TI” debido a múltiples intentos fallidos al ingresar la contraseña de acceso existe la posibilidad de tener que hacer un pago extraordinario, a cuenta del Cliente para poder desbloquear el Equipo, debiéndose, en su caso, seguir el procedimiento técnico con el apoyo del establecimiento en el que se hubiera adquirido el Equipo.

PayJoy no se hace responsable por el olvido de la contraseña de acceso al Equipo, misma acción que provocará un bloqueo continuo del Equipo y en caso de que tenga que ser reemplazada la tarjeta lógica, el Cliente tendrá que cubrir el costo de la reparación.

PayJoy podrá realizar un bloqueo del equipo cuando el Cliente remueva o reemplace la tarjeta SIM sin autorización de PayJoy. Para remover o reemplazar la tarjeta SIM del Equipo, el Cliente deberá primero contactar al Soporte de PayJoy para solicitar asistencia llamando al número (55) 5351-8341.

**18. Responsabilidad por el uso de Medios de Disposición.** El Cliente expresamente libera a PayJoy de cualquier responsabilidad derivada del mal uso que se dé a la Tarjeta, así como a las claves de acceso a los medios electrónicos por parte del Cliente, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. En caso de robo o extravío de dichos medios de disposición, el Cliente podrá bloquear la Tarjeta directamente a través de la Aplicación PayJoy y deberá notificar inmediatamente a PayJoy, vía telefónica o mediante correo electrónico a [clientes@payjoy.com](mailto:clientes@payjoy.com), a fin de que se cancelen los mismos y evitar el acceso a terceros no autorizados.

En caso de defunción del Cliente, el beneficiario o la parte interesada deberán notificar a PayJoy dentro de los 90 (noventa) días siguientes a que ocurra el deceso, al centro de atención a clientes al 55 5351 8341 de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

Hasta en tanto no se reciba dicha notificación, el Cliente será responsable, en forma ilimitada y sin restricción, por el importe de las disposiciones que en cualquiera de las formas previstas se realicen mediante el uso de la Tarjeta o la Aplicación PayJoy, así como de los accesorios que esta genere dentro del periodo de vigencia de la misma.

**19. Riesgos.** El Cliente asume el riesgo de: i) los vicios o defectos ocultos de cada Equipo que de cualquier forma afecten o impidan su uso parcial o total; ii) la pérdida o deterioro parcial o total de cada Equipo, aunque ésta se realice por caso fortuito o fuerza mayor; iii) en general, todos los riesgos, pérdidas, robos, menoscabos, destrucción o daños de cada Equipo, sea parcial o total.

En caso de que se presente cualquiera de las eventualidades señaladas, el Cliente no queda liberado del pago de las obligaciones a su cargo conforme a este Contrato y demás instrumentos que de él se deriven, debiendo cubrir las en la forma convenida, en particular, aquélla relativa al pago total del Crédito.

**20. Estados de Cuenta.** Las Partes convienen que PayJoy generará los estados de cuenta por periodos mensuales y el Cliente lo podrá consultar a través de la aplicación. Las Partes acuerdan que los estados de cuenta le serán enviados vía correo electrónico a la dirección de correo electrónico que el Cliente ha proporcionado a PayJoy.

Lo anterior en sustitución de la obligación del envío al domicilio del Cliente en el entendido de que el Cliente tiene el derecho y puede solicitar en cualquier momento el envío del Estado de Cuenta a su domicilio de forma gratuita; en caso de que el Cliente no autorice el envío de los estados de cuenta a su correo electrónico o su entrega física en las oficinas de PayJoy, estos serán enviados a su domicilio de forma gratuita.

El Cliente tendrá un plazo de hasta 90 (noventa) días naturales para objetar la información contenida en el Estado de Cuenta, los cuales se contarán a partir de la fecha de corte correspondiente.

Asimismo, las partes convienen, que la falta de consulta del Estado de Cuenta por parte del Cliente, no lo exime de su obligación de pago derivado del presente Capítulo y de todas las cantidades pactadas en el mismo.

**21. Terminación Anticipada del Contrato de Adhesión.** El Cliente puede solicitar en cualquier momento, sin comisión o penalización alguna, mediante escrito con firma autógrafa, en cualquier sucursal u oficina de PayJoy o comunicándose con el área de Soporte, previa identificación mediante identificación oficial u otro mecanismo de verificación de identidad que en su momento informe PayJoy al Cliente, e indicando en el mismo su cuenta de correo electrónico o número telefónico de contacto, la terminación anticipada del Contrato de Adhesión.

Cuando el Cliente solicite la terminación anticipada del Contrato, PayJoy proporcionará al Cliente acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio, también se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente.

Para efectos de la cancelación del Contrato, el Equipo permanecerá bloqueado en caso de que los adeudos al Crédito subsistan.

Una vez cancelado el Contrato, PayJoy:

- a. Se abstendrá de condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el mismo;
- b. Se abstendrá de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del Contrato;
- c. Cancelará los medios de disposición vinculados al Crédito en la misma fecha en que se presentó la solicitud.
- d. Rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados;
- e. Cancelará sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado.
- f. Dará por terminado el Contrato al siguiente día hábil a aquél en que se reciba la solicitud de terminación, siempre y cuando no existan adeudos.
- g. En caso de existir adeudos, comunicará al Cliente, a más tardar el día siguiente al de la recepción de la solicitud, el importe de los adeudos y dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la recepción de la solicitud pondrá a su disposición dicho dato, y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el Contrato.
- h. Entregará el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación o al no haber acudido el Cliente a la sucursal u oficina de PayJoy, este le informará que dicho saldo se encuentra a su disposición y le será proporcionada la información para el retiro de efectivo en cajero automático sin tarjeta.
- i. Entregará el estado de cuenta en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos.
- j. Reportará a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

**22. Incumplimiento y Rescisión.** El Cliente estará en incumplimiento de las obligaciones previstas en este Contrato y por tanto será causa de rescisión del mismo, si el Cliente: (i) intenta modificar o permite que otros modifiquen el Sistema PayJoy del Equipo; o (ii) incumple cualquier acuerdo u obligación a su cargo

bajo este Contrato o (iii) si o cualquier declaración del Cliente hecha para la celebración de este Contrato resulta ser falsa, incorrecta o incompleta.

En caso de incumplimiento de pago en términos del presente Contrato, PayJoy podrá declarar vencida y pagadera la cantidad total del Crédito, sin necesidad de declaración judicial, demanda, protesta pero previa notificación al Cliente. Cualquier incumplimiento por parte del Cliente podrá dar lugar a la rescisión del Contrato sin responsabilidad alguna para PayJoy.

**23. Cancelación anticipada por parte de PayJoy.** PayJoy podrá dar por terminado el Crédito del Cliente de manera anticipada y sin previo aviso en cualquier momento de la vigencia del mismo. La cancelación del Crédito no eximirá al Cliente de cumplir con las obligaciones estipuladas en el presente contrato hasta su finalización sin necesidad de declaración judicial.

**24. Cancelación Permitida al Cliente.** El Cliente tiene la posibilidad de cancelar su Crédito sin responsabilidad ni comisión alguna dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato, siempre y cuando no haya dispuesto del Crédito, regresando las cosas al estado en que se encontraban antes de la firma del Contrato.

**25. Terminación del Contrato por conducto de otra Entidad Financiera.** El Cliente tiene el derecho de terminar el Contrato por conducto de otra entidad financiera. Cuando la terminación del Contrato sea por conducto de otra entidad financiera, ésta liquidará el adeudo del Cliente y el Acreedor renunciará a todos los derechos de cobro remanente que pudiera subsistir después del momento de la terminación del Contrato.

**26. Atención a Clientes.** El Cliente reconoce y acepta que podrá comunicarse con PayJoy para formular cualquier consulta, reclamación y/o aclaración respecto al Crédito a través de los siguientes medios de recepción o canales:

1. A través de medios de comunicación electrónica:
  - a. Vía chat de la aplicación de PayJoy.
  - b. Vía WhatsApp al +52(55)7502-8669.
2. Al teléfono (55)5351-8341.
3. Por correo electrónico: [clientes@payjoy.com](mailto:clientes@payjoy.com).

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que, PayJoy atenderá y dará respuesta a las consultas, reclamaciones y/o aclaraciones mediante cualquiera de los canales de recepción antes indicados.

Respecto a consultas relacionadas al funcionamiento del Equipo, el Cliente deberá comunicarse al área de Soporte al teléfono: (55)5351-8341, vía whatsapp al +52(55)7502-8669, chat de Aplicación PayJoy, y/o al correo electrónico: [clientes@payjoy.com](mailto:clientes@payjoy.com).

**27. Datos UNE y CONDUSEF.** Para efecto de formular, cualquier aclaración, consulta (incluida información de saldos, transacciones y movimientos), inconformidad, reclamación o queja con respecto a la información contenida en el estado de cuenta o por cualquier acontecimiento suscitado con motivo de los Productos Financieros materia del presente contrato el Cliente podrá realizarlo a través de la unidad especializada de atención a usuarios.

El Cliente reconoce y acepta que, de conformidad con el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y el artículo 2, fracción LIV de la Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, podrá presentar una solicitud de aclaración a través de los medios de recepción o canales pactados en este Contrato, entendiéndose como tales, de manera enunciativa y no limitativa, cualesquiera de los mecanismos, vías, herramientas, páginas de internet, interfaces, API's, aplicaciones, sistemas o mensajerías informáticas, Bot o cualquier otro análogo, sucursal, Unidad Especializada, oficinas de atención, centro de negocios o contacto, que tenga dispuesto PayJoy de manera directa o indirecta, que le permita a PayJoy conocer, captar, recibir y/o atender de manera directa o indirecta las quejas, consultas, reclamaciones y aclaraciones de sus clientes.

Por lo anterior, PayJoy pone a disposición del Cliente los siguientes medios de recepción o canales de la UNE:

1. A través de chat, por medio de la aplicación WhatsApp al +52(55)7502-8669;
2. Al teléfono: 55 5351 8341;
3. Vía correo electrónico: [clientes@payjoy.com](mailto:clientes@payjoy.com), . PayJoy estará obligado a acusar recibo de dicha solicitud, respecto de cualquier solicitud de aclaración que sea presentada por el Cliente a través de los medios de recepción o canales señalados anteriormente.

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 esta Cláusula.

También se hace del conocimiento del Cliente los datos de contacto de la CONDUSEF: al teléfono 55 5340 0999, .página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) y correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**28. Atención a Usuarios.** Para presentar ante la UNE alguna duda, consulta general de los productos contratados, consulta de saldos, transacciones, movimientos, bastará con que el Cliente acredite su identidad mediante la presentación de una identificación oficial junto con su solicitud, lo anterior a través del chat de la aplicación de WhatsApp al +52(55)7502-8669; correo electrónico [clientes@payjoy.com](mailto:clientes@payjoy.com) o bien en las sucursales u oficinas de PayJoy.

Para presentar ante la UNE alguna aclaración, solicitud, inconformidad, o queja, podrá realizarse en cualquier momento, por escrito con firma autógrafa y previa identificación, manifestando su solicitud o inconformidad y acompañando a la misma una copia de identificación oficial vigente. Una vez recibida la

anterior documentación, se procederá a responder en los plazos que determine la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En términos del Artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, se transcribe el procedimiento de atención para aclaraciones y reclamaciones previsto en el mismo y al cual se sujeta el Cliente:

*“I. 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;*

*II. 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;*

*III. 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;*

*IV. 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*

*V. 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.”*

**29. Protección de Datos personales y Aviso de Privacidad.** En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, PayJoy, con domicilio ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 64 piso 13, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, CP. 06600, Ciudad de México, le informa al Cliente que los datos obtenidos en virtud del presente instrumento serán tratados de manera confidencial y estarán debidamente protegidos a través de los sistemas provistos para tales efectos y serán usados para cumplir con sus obligaciones derivadas del presente Contrato.

El Aviso de Privacidad de PayJoy se encuentra disponible en <https://www.payjoy.com/mx/politica-de-privacidad/>

**30. Autorización Publicitaria.** El Cliente autoriza expresamente a PayJoy, las empresas afiliadas y subsidiarias de esta última, y en su caso, a los causahabientes o cesionarios de esta, para que la información proporcionada en el presente Contrato, así como en la solicitud de los Productos Financieros pueda ser utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. En este acto el Cliente manifiesta

expresamente que conoce el alcance y contenido de la presente autorización y declara que de ninguna manera ha sido condicionado por PayJoy para consentir la misma. Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado por parte de PayJoy, que podrá modificar la presente autorización en cualquier momento, comunicándose al teléfono: 55 5351 8341 o a cualquier otro número que PayJoy le notifique en la Aplicación de PayJoy, Correo electrónico: [privacy@payjoy.com](mailto:privacy@payjoy.com)

**31. Prevención de Lavado de Dinero.** Las Partes reconocen que el presente Contrato se sujeta a las disposiciones aplicables en materia de lavado de dinero contenidas en 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.

**32. Modificaciones.** El presente Contrato podrá ser modificado por PayJoy dando aviso al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación a través de cualquiera de los siguientes canales:

- a. La página web de PayJoy;
- b. Mensaje de texto al número telefónico del Cliente;
- c. Estado de cuenta correspondiente;
- d. Correo electrónico del Cliente cuando esta información esté disponible;
- e. A través de la Aplicación PayJoy; y
- f. Cualquier otro canal que PayJoy considere conveniente, siempre y cuando el Cliente tenga acceso al mismo.

Lo anterior con excepción a las tasas de interés de los Productos Financieros establecidas en sus respectivas carátulas, las que únicamente podrán modificarse en el caso de reestructura y previo consentimiento expreso del Cliente.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones antes mencionadas podrá terminar el Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir en su caso los adeudos que se generen hasta el término de la operación de los Productos Financieros, sin que se cobre penalización alguna, como lo establece el Artículo 17, último párrafo de las Disposiciones de Transparencia.

**33. Cesión de Derechos y Obligaciones.** El Cliente no podrá ceder o transferir este Contrato o cualquier pago u otro importe adeudado o por adeudar en virtud del mismo, a cualquier tercero cesionario.

PayJoy podrá ceder en todo o en parte sus derechos y obligaciones derivados del presente Contrato previo aviso dado al Cliente en los términos señalados en el presente Contrato.

**34. Notificaciones.** Cualquier notificación u otras comunicaciones entregadas o enviadas a cualquiera de las Partes se considerará que fueron debidamente emplazadas o entregadas cuando se realicen (a)

personalmente, (b) mediante correo electrónico, (c) mediante mensaje de texto o (d) mediante la aplicación de PayJoy.

El Cliente da su consentimiento para recibir notificaciones relacionadas a modificaciones de este Contrato; consultas; reclamaciones; y/o aclaraciones respecto de las operaciones del o los productos financieros contratados con PayJoy, ya sea mediante la Aplicación PayJoy, correo electrónico o mensaje de texto mediante servicios de mensajería a su número telefónico tales como WhatsApp o mensaje SMS.

**35. Número de Inscripción RECA:** El modelo del presente Contrato de adhesión con todos sus anexos, incluido el anexo de preceptos legales para su consulta se encuentra registrado en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF, bajo el número [\*\*\*], también señalado al margen superior del presente instrumento.

**36. Encabezados.** Las secciones, incisos, y títulos de los párrafos del presente Contrato son únicamente incluidos para fines de referencia y no afectarán el significado o interpretación del presente Contrato.

**37. Acuerdo Total.** El presente Contrato contiene el acuerdo completo y final de las Partes en relación con el objeto de este y sustituye cualquier acuerdo previo verbal y escrito, el cual quedará sin efectos a partir de la fecha de firma de este Contrato. No existen otros acuerdos, declaraciones ni garantías distintos a los establecidos en el presente.

**38. Acceso a Documentos.** Al firmar el presente Contrato, el Cliente confirma que tiene acceso a los términos y condiciones del servicio, políticas de privacidad y otra información relacionada a través de la página web [www.payjoy.com/mx/](http://www.payjoy.com/mx/).

**39. Contratación.** La contratación del Crédito surtirá todos sus efectos con la firma del Cliente o mediante la expresión de su consentimiento a través de los medios electrónicos que le ponga a su disposición PayJoy para tal fin, tales como, de manera enunciativa mas no limitativa, casillas de aceptación o toma de autofoto (*selfie*) en la Aplicación PayJoy.

Al momento de la celebración del Contrato, se hace entrega al Cliente de un ejemplar del Contrato celebrado, acompañado de la Carátula y Anexos correspondientes.

**40. Legislación Aplicable y Jurisdicción.** El presente Contrato y cualesquier modificaciones al mismo, y todos los derechos conforme al mismo, será regido por e interpretado de acuerdo con las leyes de México. En caso de cualquier procedimiento judicial en relación con este Contrato, las Partes acuerdan que cualquier cuestión con relación a este Contrato será juzgada y resuelta por cualquiera de los tribunales competentes ubicados en la Ciudad de México, o aquellos del domicilio del Cliente, a elección de este último.

Por lo anteriormente expuesto, las partes celebran el presente Contrato, en el día y año que se indica en el proemio de este instrumento.

Firma electrónica de PayJoy:

*CASHAHORA, S.A. DE C.V., SOFOM E.N.R.*

---

CASHAHORA, S.A. DE C.V., SOFOM E.N.R.

Firma del cliente

*customer\_full\_name*

---

customer\_full\_name  
por su propio derecho.