

## **Términos y Condiciones del Programa de Lealtad PAYBACK**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento (en lo sucesivo, “Términos y Condiciones”) regula la operación del Programa de Lealtad PAYBACK® (en lo sucesivo, “Programa de Lealtad” o “Programa PAYBACK”), por lo que respecta de manera enunciativa mas no limitativa a lo siguiente: (i) la emisión y otorgamiento de Puntos a los Participantes; (ii) el uso del Monedero PAYBACK®, y (iii) el uso del Instrumento de Pagos PAYBACK.

### **2. PROGRAMA PAYBACK**

2.1 El Programa de Lealtad es operado y administrado por Payback México, S. de R.L. de C.V., con domicilio en Av. Patriotismo No. 635, Col. Ciudad de los Deportes, México, Distrito Federal, C.P. 03710 (en lo sucesivo, “PAYBACK México”) en cooperación con los Socios PAYBACK que han celebrado con PAYBACK México un Contrato de Colaboración para la Participación en la Coalición del Programa de Lealtad (en lo sucesivo, “Socio(s) PAYBACK”). El Programa de Lealtad se opera en el territorio Mexicano. La información sobre el estado actual de los Socios PAYBACK que participan en el Programa de Lealtad está disponible en la página de Internet [www.payback.mx](http://www.payback.mx). El registro al Programa PAYBACK es sin costo alguno.

2.2 Los Puntos PAYBACK (en lo sucesivo, “Puntos”) serán adquiridos por los Participantes como resultado de acciones específicas, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa; la compra de bienes y/o servicios en los establecimientos de los Socios PAYBACK, así como de promociones especiales. Los Puntos se podrán canjear por bienes y/o servicios ofrecidos por los Socios Fundadores PAYBACK y/u otro tipo de Recompensas (en lo sucesivo, “Recompensas”).

2.3 Los Socios Fundadores serán aquéllos Socios PAYBACK que forman parte del Programa de Lealtad y con los cuales los Participantes además de acumular Puntos podrán redimirlos en cualquiera de sus establecimientos o canjearlos por “Recompensas”, Productos y/o Servicios que éstos ofrezcan. Actualmente los Socios Principales son: Comercial Mexicana, Interjet, Nextel, Seven Eleven, Petro Seven , Hertz y American Express.

2.4 La palabra “paga(o)( r)” hace referencia al intercambio o redención de puntos PAYBACK por bienes y/o servicios única y exclusivamente en los establecimientos de cualquiera de los Socios Fundadores del programa. Los puntos PAYBACK no tienen valor monetario y no pueden canjearse por dinero en efectivo.

### **3. PARTICIPANTES**

3.1 Pueden participar en el Programa PAYBACK cualquier persona física que sea mayor de 18 años de edad y con capacidad legal para obligarse, que resida en el territorio Mexicano y se encuentre debidamente facultado para realizar las acciones referidas en la sección 2.2 y que haya obtenido una Monedero PAYBACK / número PAYBACK, y/o Instrumento de Pagos PAYBACK (en lo sucesivo, “Participante(s)”).

3.2 El Participante manifiesta y consiente que ha aceptado expresamente estos Términos y Condiciones: (i) al registrarse en el Programa PAYBACK; (ii) al usar su Monedero PAYBACK por primera vez; (iii) al usar el número de su Monedero PAYBACK por primera vez, y (iv) al firmar el Instrumento de Pagos PAYBACK. Los Puntos adquiridos por el Participante se pueden canjear cuando: el Participante se haya registrado en el Programa PAYBACK, mismo que entrará en vigor dentro de; (a) un periodo de 20 (veinte) días hábiles posteriores contados a partir de la firma del contrato del Instrumento de Pagos PAYBACK, o (b) hasta 2 (dos) días hábiles posteriores contados a partir de su registro de forma electrónica al Programa PAYBACK [p. ej., a través de: (i) la página de Internet del Programa PAYBACK; (ii) la aplicación para teléfono celular (Smartphone) de PAYBACK, quioscos PAYBACK (cuando estén disponibles)].

3.3 PAYBACK México no tiene ninguna obligación de informarle al Participante sobre cualquier error en su solicitud inicial. Sin embargo, en caso de que la solicitud inicial que el Participante envíe se encuentre incompleta o ilegible, PAYBACK México intentará ponerse en contacto con el Participante para solicitar la información faltante.

3.4 El registro único al Programa PAYBACK es suficiente para formar parte en el mismo. PAYBACK México no aceptará registros múltiples al Programa de Lealtad realizados por el mismo Participante.

3.5 El Participante debe asegurarse que sus datos (según se registraron en el proceso de inscripción) son precisos y actualizados. La rectificación o cambio de los datos personales se pueden realizar comunicándose al Servicio a Clientes PAYBACK (a través de la página de Internet [www.payback.mx](http://www.payback.mx), llamando al número de teléfono: 01 800 838 35 70 (interior de la República) ó 53 26 25 38 (Ciudad de México), a través de la aplicación para su teléfono celular (Smartphone) de PAYBACK, vía los quioscos PAYBACK (cuando estén disponibles), etc.). Si el Participante no actualiza sus datos personales, la información sobre la adquisición de Puntos o Recompensas se enviará al domicilio que está registrado en la base de datos del Programa PAYBACK. PAYBACK México y/u otros Socios PAYBACK no serán responsables de las consecuencias de la falta de notificación por parte del Participante del cambio de datos personales.

3.6 La información sobre el Programa PAYBACK se proporcionará electrónicamente (mediante una dirección de correo electrónico o un teléfono móvil que el Participante haya proporcionado en la solicitud inicial o en el contrato Instrumento de Pagos PAYBACK) y/o al domicilio personal.

3.7. PAYBACK México se reserva el derecho a su única discreción de no aceptar a un Participante en el Programa PAYBACK o de cancelar al Participante una vez que haya sido inscrito en el Programa PAYBACK.

#### **4. TARJETAS PAYBACK**

4.1 El Monedero PAYBACK es un medio de identificación que le da derecho a participar en el Programa PAYBACK de acuerdo con las reglas estipuladas en estos Términos y Condiciones. Se recomienda que el Monedero PAYBACK se registre de inmediato. Salvo que se registre de conformidad con los supuestos establecidos en el numeral 4.2, en el caso de que el Monedero PAYBACK se pierda o se haga un uso no autorizado, los Puntos acumulados con el Monedero PAYBACK, no son recuperables (aun cuando haya una notificación al Servicio a Clientes PAYBACK).

4.2 Las formas para el registro en el Programa PAYBACK (digitales o tangibles) estarán a disposición del Participante en los Establecimientos de los Socios PAYBACK seleccionados, a través de la página de Internet del Programa de Lealtad, y/o en los quioscos PAYBACK (cuando estén disponibles). El Participante podrá recibir el Monedero PAYBACK junto con la forma de registro del Programa PAYBACK y/o cualquier otro Monedero para un co-participante-(opcional) (en lo sucesivo "Monedero(s) PAYBACK") que contienen un número de identificación del Monedero PAYBACK. Se asume que la persona que tiene el número del Monedero PAYBACK es el Participante autorizado para el mismo.

4.3 Los Monederos PAYBACK continuarán siendo propiedad de PAYBACK México. Los Monederos PAYBACK no se pueden vender o transferir a un tercero. Se recomienda que se mantenga en un lugar seguro y de manera confidencial el número del Monedero PAYBACK para evitar el acceso de terceros.

4.4 El Monedero PAYBACK no es un instrumento o medio de pago electrónico, tales como una Tarjeta de débito o crédito, o cualquier otra tarjeta que se pueda usar como medio de pago o para disposición de efectivo.

4.5 En el caso que su Monedero PAYBACK sea robado o extraviado, o bien, si el Participante sospecha del uso no autorizado del mismo o del número del Monedero PAYBACK, el Participante debe de inmediato reportar la situación al Centro de Servicio a Clientes PAYBACK llamando al número telefónico: 01 800 838 35 70 (interior de la República) ó 53 26 25 38 (Ciudad de México). En virtud de lo anterior, en caso haya una falla en el reporte de cancelación de la Tarjeta PAYBACK o haya algún atraso en dicho reporte, PAYBACK México asumirá responsabilidad por los daños que sufra el Participante solamente en caso de que los mismos hayan sido causados por conducta impropia deliberada o negligencia grave.

4.6 En caso de que el Participante reporte el robo o extravío del Monedero PAYBACK o un supuesto uso no autorizado de su número de Monedero PAYBACK, su Cuenta PAYBACK se bloqueará hasta el momento en que los casos antes mencionados sean aclarados.

## **5. INSTRUMENTO DE PAGOS PAYBACK**

El Instrumento de Pagos PAYBACK es una tarjeta de crédito de marca compartida, emitida por un Socio PAYBACK que incluirá el número de cuenta del Monedero PAYBACK y que le da derecho al Participante para que pueda acumular Puntos PAYBACK en el Programa PAYBACK solamente por parte del Socio PAYBACK que emita la tarjeta de crédito (en lo sucesivo, el "Instrumento de Pagos PAYBACK"). NOTA: para recibir Puntos PAYBACK con los Socios PAYBACK (Socios PAYBACK ajeno al emisor del Instrumento de Pagos PAYBACK), el Participante que adquiera bienes y/o servicios con el instrumento de Pagos PAYBACK con cualquier Socio PAYBACK participante, deberá de manera simultánea presentar el Monedero PAYBACK. Los términos y condiciones de dicho Instrumento se regulan en el contrato de apertura de crédito correspondiente que el Participante tiene celebrado con el emisor del Instrumento de Pagos PAYBACK. El Instrumento de Pagos PAYBACK es independiente y ajeno al Monedero PAYBACK.

## **6. EMISIÓN DE PUNTOS PAYBACK**

6.1 El Participante adquirirá Puntos basados en acciones específicas de conformidad a lo establecido en las secciones 2.2 y 5 de estos Términos y Condiciones mediante el uso del Monedero PAYBACK, Instrumento de Pagos PAYBACK, o su número de Monedero PAYBACK, en los establecimientos del Socio PAYBACK y/o en línea. La información sobre el número de Puntos que se van a adquirir después de la compra específica de bienes o servicios usando su Monedero PAYBACK estará a su disposición en la página de Internet del Programa PAYBACK. Estos Puntos PAYBACK adquiridos se usarán únicamente con los Socios Fundadores PAYBACK de conformidad con lo establecido en la sección 2.3.

6.2 Los Socios PAYBACK serán responsables de la emisión precisa de los Puntos.

6.3 Los Socios PAYBACK definirán los bienes y servicios elegibles para la emisión de Puntos.

6.4 El Participante puede obtener información sobre los Socios PAYBACK, los establecimientos de los Socios PAYBACK que participan en el Programa de Lealtad y otros detalles del Programa PAYBACK en cualquier momento a través del Servicio a Clientes PAYBACK, o a través de la página de Internet del Programa PAYBACK; información relacionada con la participación en el Programa de Lealtad e información general relativa al Programa PAYBACK también estarán a su disposición con los Socios PAYBACK.

6.5 Para recibir Puntos, el Participante debe presentar su Monedero PAYBACK o capturar su número de Monedero PAYBACK antes de que se emita un recibo de compra de bienes y/o servicios o se complete el proceso de pago para la compra de bienes y/o servicios por parte del Socio PAYBACK; en el supuesto de que no se haga lo anterior, el Monedero PAYBACK no se podrá ingresar posteriormente y por lo tanto no se podrán acreditar Puntos a la cuenta PAYBACK. El número de Monedero PAYBACK típicamente se lee electrónicamente desde el Monedero PAYBACK. Los Socios PAYBACK se reservan el derecho a identificar a los Participantes del Programa de Lealtad solamente a los que hagan uso del Monedero PAYBACK o del Instrumento de Pagos PAYBACK.

6.6 Si desea cancelar la compra de bienes y/o servicios con respecto a los cuales se le han acumulado Puntos, (p ej., usted termina o rescinde el contrato o renuncia a los efectos legales de su declaración de intención de compra de bienes y/o servicios), PAYBACK México y los Socios PAYBACK se reservan el derecho a cancelar los Puntos que le otorgaron. Lo mismo aplica a los casos de abuso o error en el registro en libros de las transacciones.

6.7 El método para ganar Puntos de los Socios PAYBACK estará sujeto a cambios ocasionalmente. Dichos cambios se comunicarán a través de la página de Internet [www.payback.mx](http://www.payback.mx) y a través de otros medios de comunicación según lo decida PAYBACK México.

6.8 La palabra “gana” hace referencia a la acumulación de Puntos PAYBACK.

## **7. ESTADO DE CUENTA PAYBACK**

7.1 Los Puntos que haya adquirido el Participante se registrarán bajo su Monedero PAYBACK en una cuenta electrónica guardada y administrada por PAYBACK México (en lo sucesivo, la “Cuenta”). En caso que se haya registrado al Programa PAYBACK usted puede verificar el saldo

actual de su Cuenta a través del Servicio a Clientes PAYBACK o la página de Internet del Programa PAYBACK en [www.payback.mx](http://www.payback.mx). Además, PAYBACK México puede comunicarle el saldo de su Cuenta por medios electrónicos (p.ej. correo electrónico o SMS), sujeto a su consentimiento (opcional).

7.2 Cualquier reclamación con respecto a una declaración incorrecta o incompleta del saldo de la Cuenta se debe presentar en la dirección que se indica en el estado de cuenta dentro de un periodo de 30 (treinta) días naturales a partir de haber recibido el mismo. El aviso de objeción debe estar respaldado por recibos apropiados o facturas emitidas por los Socios PAYBACK en relación a la compra de bienes y/o servicios por los cuales se hayan adquirido los Puntos. PAYBACK México dirigirá sus objeciones al Socio PAYBACK competente para su verificación. El saldo de la Cuenta se considerará como confirmada si no se presentan las objeciones durante el límite de tiempo mencionado arriba.

7.3 Los Socios PAYBACK que adquieran Puntos establecerán la seguridad apropiada para los Puntos adquiridos. La seguridad la manejará PAYBACK México en su capacidad de custodio.

## **8. CANJE DE PUNTOS POR RECOMPENSAS, O DONACIÓN DE LOS PUNTOS A UNA ORGANIZACIÓN DE BENEFICENCIA**

8.1 Los Puntos pueden canjearse por Recompensas disponibles o se pueden donar a la organización de beneficencia indicada en la página de Internet [www.payback.mx](http://www.payback.mx) del Programa de Lealtad (opcional). Las Recompensas las pueden entregar los Socios Fundadores PAYBACK en sus respectivos establecimientos.

8.2 Como principio general, los Puntos PAYBACK se canjearán en el orden en el que fueron adquiridos en el Programa de Lealtad, es decir, los Puntos que se emitieron primero a los Participantes serán los primeros que se canjeen, lo anterior estará sujeto a ciertas excepciones. Cuando adquiere una Recompensa, el participante presentará su Monedero PAYBACK o su Instrumento de Pagos PAYBACK. Si se ordena una Recompensa a través de la página de Internet del Programa, el participante llenará una forma de presentación disponible en la página de Internet, y proporcionará el código de autenticación.

8.3 Los Puntos que se emitan a favor del Participante no estarán a su disposición para su canje de inmediato después de ser adquiridos debido a operaciones internas de procesamiento de datos del Programa PAYBACK.

8.4 PAYBACK México o los Socios PAYBACK pueden volver a verificar el saldo de su Cuenta antes de la emisión de una Recompensa. La Recompensa se puede emitir únicamente si hay el número suficiente de Puntos.

8.5 La orden de la Recompensa cumplirá con los requerimientos y/o los términos publicados en la página de Internet del Programa de PAYBACK y se entregará dentro de un periodo de 21 (veintiún) días naturales, a menos que se hubiera especificado un límite de tiempo diferente.

8.6 Los Socios de PAYBACK serán los únicos responsables de la entrega de sus propias Recompensas a los Participantes del Programa de PAYBACK.

8.7 Debido a seguridad específica o limitaciones legales, todas las Recompensas podrán estar solamente a disposición de personas mayores a 18 años de edad con capacidad legal.

## **9. VENCIMIENTO DE PUNTOS PAYBACK**

Los Puntos PAYBACK vencen después de un periodo de 36 (treinta y seis) meses a partir de la fecha de emisión con efectos al final del último mes natural de ese periodo. Lo anterior, siempre que no hayan sido canjeados por Recompensas, productos y/o servicios de acuerdo con el Programa PAYBACK. Adicionalmente, en caso que ningún Punto se haya emitido, y/o ningún Punto se haya canjeado por Recompensas, productos y/o servicios (con respecto a una Cuenta PAYBACK en particular) dentro de un periodo de 12 (doce) meses consecutivos, su Cuenta PAYBACK se puede cancelar y los Puntos vencerán en forma inmediata. En caso que el Participante y/o el emisor del Instrumento de Pagos PAYBACK dé por terminado el contrato del Instrumento de Pagos PAYBACK, los Puntos adquiridos exclusivamente por el uso del Instrumento de Pagos PAYBACK vencerán a los 30 (treinta) días naturales siguientes de la cancelación del Instrumento de Pagos PAYBACK. En virtud de lo anterior, el Participante no podrá hacer reclamo alguno a PAYBACK México con motivo de dicho supuesto.

## **10. PROMOCIONES DE MERCADOTECNIA**

Al aceptar estos Términos y Condiciones, y proporcionar sus datos personales, el Participante otorga su consentimiento a PAYBACK México para que realice actividades promocionales de mercadotecnia, incluyendo sorteos, previa autorización de la Secretaría de Gobernación. Además, el Participante puede dar su consentimiento a PAYBACK México para que envíe su información comercial a través de medios de comunicación electrónicos. Sujeto a su consentimiento, sus datos personales también serán procesados con fines de estudios de mercadotecnia, estadísticos y de análisis del mercado, incluyendo la preparación y la distribución de información personalizada sobre los bienes y/o servicios de los Socios PAYBACK presentes y futuros. En caso de que el Participante no manifieste su oposición al uso de sus datos personales, los mismos se proporcionarán a los demás Socios PAYBACK para que ellos lo contacten directamente, (p. ej. para ofrecerle productos y/o servicios dentro del Programa PAYBACK).

## **11. TERMINACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA PAYBACK**

11.1 El Participante puede renunciar al Programa de Lealtad en cualquier momento enviando una carta haciendo una declaración de la razones de la cancelación del Programa PAYBACK a través de la página [www.payback.mx](http://www.payback.mx) y/o llamando al número de teléfono: 01 800 838 35 70 (interior de la República) ó 53 26 25 38 (Ciudad de México).

11.2 PAYBACK México le puede cancelar su participación en el Programa de Lealtad con efecto inmediato por razones legítimas las cuales se mencionan a continuación de forma enunciativa mas no limitativa; proporcionar a una persona no autorizada acceso a su Monedero PAYBACK, a su número de Monedero PAYBACK / Instrumento de Pagos PAYBACK, o de cualquier otro modo, se violen estos Términos y Condiciones. Se entregará el aviso de cancelación por escrito (también en forma digital) explicando la razón para cancelar la participación en el Programa PAYBACK. El Participante puede no estar de acuerdo en la decisión de cancelación y podrá objetarla dentro de un periodo de 14 (catorce) días naturales después de recibir el aviso de cancelación comunicándose al Servicio a Clientes PAYBACK: (01 800 838 35 70 (interior de la República) ó 53 26 25 38 (Ciudad de México), dicha objeción de cancelación deberá ser debidamente fundada y

motivada por parte del Participante, en caso no se haga dicha objeción por el Participante se tendrá por consentida la cancelación en el Programa PAYBACK.

11.3 La cancelación de su participación en el Programa de Lealtad resultará la pérdida y cancelación de los Puntos acumulados.

11.4 Después de la terminación o cancelación de su participación en el Programa de Lealtad, el Participante deberá devolver su Monedero PAYBACK a la dirección de correo del Servicio a Clientes PAYBACK.

## **12. CAMBIO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Estos Términos y Condiciones los puede modificar o complementar PAYBACK México para asegurar la operación del Programa PAYBACK en cualquier momento. Dichos cambios serán informados a los Participantes a través de un anuncio vía la página de Internet del Programa de Lealtad [www.payback.mx](http://www.payback.mx). El cambio se considerará como aceptado por parte del Participante si no cancela su participación en el Programa PAYBACK dentro de un periodo de 30 (treinta) días naturales o si continúa usando el Monedero PAYBACK.

## **13. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA PAYBACK**

13.1 PAYBACK México puede decidir a su completa discreción suspender o terminar el Programa de Lealtad. Esa decisión se le comunicará a usted de inmediato y por lo menos con 30 (treinta) días naturales antes de la suspensión o cancelación del Programa PAYBACK. Esa comunicación también se puede realizar vía la página de Internet del Programa de Lealtad, en los establecimientos de los Socios PAYBACK o en los materiales publicitarios.

13.2 Después que se haya cancelado el Programa PAYBACK, usted puede canjear los Puntos por Recompensas dentro de un límite de tiempo estipulado en un aviso de cancelación del Programa de Lealtad. El Canje de Puntos no será posible después del vencimiento de ese límite de tiempo.

## **14. DISPOSICIONES ESPECIALES**

14.1 Los Puntos PAYBACK que sean adquiridos por los Participantes que a su vez sean Tarjetahabientes de American Express, podrán redimir recompensas que se ofrezcan en el programa de Membership Rewards (en lo sucesivo, "Programa MR"), operado por American Express Company (México), S.A. de C.V. y por American Express Bank (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, lo anterior sujeto a los términos y condiciones del Programa MR.

14.2 No obstante lo anterior, los Puntos PAYBACK no podrán ser convertidos por kilómetros o millas del programa de lealtad Club Premier operado por Aeroméxico, Aerovías de México, S.A. de C.V., Formación especializada en Negocios, S.A.P.I. de C.V. y/o Premier Loyalty and Marketing S.A.P.I. de C.V. como establecimientos participantes del Programa MR (Membership Rewards), en el entendido que todos los puntos Membership Rewards sí podrán ser transferidos al Programa PAYBACK y redimidos en los Socios PAYBACK que participen en el Programa de Lealtad.

14.3 Los Puntos PAYBACK que sean acumulados por la compra de bienes y/o servicios con el Instrumento de Pagos PAYBACK, no podrán ser redimidos por recompensas en el Programa MR.

14.4 Cualquier queja o reclamación derivada de la elegibilidad para participar en el Programa MR, de la acreditación de puntos Membership Rewards y/o redención o intercambio de recompensas será resuelto por American Express a su exclusiva discreción incluyendo la transferencia o uso de puntos Membership Rewards de conformidad con los términos y condiciones del propio Programa.

## **15. DISPOSICIONES GENERALES**

15.1 Todos los derechos y obligaciones que resulten de estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

15.2 Para cualquier controversia derivada de estos Términos y Condiciones las partes se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de México, D.F., renunciando a cualquier otro fuero.

15.3 PAYBACK México no es responsable de los cambios, discontinuación de los servicios y/o productos de los Socios PAYBACK.

15.4 PAYBACK México no tendrá responsabilidad en caso de que no pueda cumplir con estos Términos y Condiciones debido a casos de fuerza mayor o caso fortuito u otro cambio en la ley o por cualesquiera otras razones fuera de su control.

15.5 Los Socios PAYBACK pueden cambiar cualquiera de los Términos y Condiciones de su negocio en cualquier momento sin dar previo aviso al Participante. PAYBACK México no tiene la responsabilidad de informar a los Participantes sobre dichos cambios. Al igual PAYBACK México no tiene la responsabilidad por los actos y omisiones de los Socios PAYBACK.

---