

Términos y Condiciones del Programa Ualá+

El Programa de Ualá+ es una promoción organizada por Ualá. Consiste en acumular puntos (en adelante, el “Programa” o “Programa Ualá+”) y está dirigido exclusivamente para personas físicas que sean usuarios de la aplicación móvil Ualá (en adelante e indistintamente, los “Usuarios” o los “Participantes”), quienes a su vez, deben ser titulares de la Tarjeta de Débito y/o Crédito Uala MasterCard (en adelante y en su conjunto, las “Tarjetas”).

El presente documento (en adelante, los “Términos y Condiciones del Programa Ualá+”) establece las condiciones generales del Programa Ualá+. Dichas condiciones son complemento y conforman el clausulado del contrato de depósito bancario de dinero a la vista de la cuenta Ualá, según resulte aplicable. También son complemento e integran al contrato de apertura de crédito en cuenta corriente respecto de la Tarjeta de Crédito Ual. Términos y Condiciones que mantendrán plena vigencia durante el tiempo que se estipule en la cláusula 1. Vigencia.

La selección del botón “Empezar”, ubicado en la pantalla de inicio del Programa dentro de la aplicación Ualá, implica el conocimiento y aceptación expresa del Usuario sobre su participación en el Programa, así como de todas las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones.

1. Vigencia.

1.1 La vigencia del Programa inicia a partir del 30 de enero de 2025 y concluye el 13 de enero de 2026 (la “Vigencia”).

2. Condiciones de participación.

2.1. Podrán participar del Programa los Usuarios debidamente registrados en la aplicación de Ualá. También deberán estar plenamente habilitados para operar, es decir, la cuenta deberá estar validada.

2.2. El Programa está exclusivamente dirigido a los Usuarios que hayan recibido una notificación vía mail para participar en el Programa Ualá+. O bien, siempre que lo tengan disponible/habilitado en la aplicación Ualá.

2.3. Quedarán excluidos del Programa, aquellos Usuarios que incurran en los siguientes supuestos. (i) Que tengan su cuenta Ualá bloqueada. (ii) Que no cubran oportunamente el pago mensual mínimo de su Tarjeta de Crédito Ualá. Y (iii) que se encuentren desuscritos para recibir correos electrónicos del Organizador.

3. Condiciones de acumulación de Puntos Ualá.

3.1. Los Usuarios acumularán puntos con el Programa Ualá+ a través de las siguientes acciones. (i) Hagan compras con las Tarjetas de débito y crédito, de Ualá, ya sean físicas y/o digitales. Y (ii) Participen en campañas especiales que sean informadas y/o habilitadas por el Organizador. Los puntos se acreditarán según lo previsto en el Programa.

3.2. Las reglas de acumulación y acreditación de Puntos por compras será conforme a lo siguiente:

Compras realizadas con la tarjeta de débito, física o digital, de Usuarios debidamente habilitados: 1 (un) punto por cada \$10.00 M.N. (diez pesos 00/100 Moneda Nacional).

Compras realizadas con la tarjeta de crédito, física o digital, de Usuarios debidamente habilitados: 2 (dos) puntos por cada \$10.00 M.N. (diez pesos 00/100 Moneda Nacional).

Esas tarjetas son las señaladas en el numeral 3.1., inciso (i) de los presentes términos y condiciones.

3.3. No se computarán las fracciones de puntos. Estos se redondean descendientemente. Por ejemplo, un consumo de \$15.00 M.N. (quince pesos 00/100 Moneda Nacional) con la tarjeta de débito, acumulará 1 (un) punto. Un consumo de \$15.00 M.N. (quince pesos 00/100 Moneda Nacional), acumulará 2 (dos) puntos.

El Organizador se reserva el derecho de modificar la mencionada relación entre pesos y puntos en cualquier momento durante la vigencia del Programa. Para la Tarjeta de Débito Ualá, la acreditación de puntos se realizará automáticamente después de cada compra, en un plazo máximo de 2 (dos) horas. En el caso de la Tarjeta de Crédito Ualá, la acreditación de puntos se realizará dentro de los 15 días hábiles posteriores al corte del estado de cuenta respectivo.

4. Exclusiones de acumulación de puntos.

4.1 En caso de cancelaciones (por el motivo que sea) de compras que hayan acumulado puntos, estos serán cancelados igualmente. Por lo que no surtirán efecto alguno a favor de los usuarios-participantes.

4.2 Quedan excluidas las bonificaciones por promociones, los desconocimientos de compra, los cargos de reclamo improcedente (aclaración improcedente por cargos no reconocidos), intereses, cargo por no haber pagado el pago mínimo, adelantos de efectivo y las operaciones canceladas, según corresponda al tipo de tarjeta.

4.3. No se sumarán puntos al Programa Ualá por compras realizadas antes del inicio del Programa, ni de aquellas realizadas antes de la fecha de aplicación del mismo.

4.4. No se acumularán puntos sobre los montos generados por otros conceptos que no sean los especificados en los presentes términos y condiciones. Por ejemplo, por las bonificaciones de retiro en cajero automático.

4.5. Si el Usuario incurre en alguno de los supuestos mencionados en el numeral 5. El Organizador podrá descontar de la cuenta del Usuario, los puntos que hayan acreditado previo a la cancelación, al desconocimiento de una compra, cancelación de operaciones y/o la bonificación por promociones.

5. Vencimiento de puntos.

5.1. Los puntos acumulados bajo el Programa no constituyen propiedad de los Usuarios.

5.2. Los puntos tienen una vigencia de 24 (veinticuatro) meses a partir de la fecha de acreditación en la cuenta Ualá del Usuario. Transcurrido dicho plazo, si los puntos generados bajo el Programa Ualá+ no se canjearon, vencerán de manera automática y sin necesidad de notificación alguna.

5.3. Los puntos generados bajo el Programa Ualá+ también prescribirán automáticamente y sin necesidad de notificación alguna, en los siguientes supuestos:

a.- Cuando los Usuarios dejen de registrar consumos con la aplicación Ualá y/o cualquiera de las Tarjetas por un periodo de 6 (seis) meses, contados a partir de la última actividad que el Usuario haya realizado relativa a acumulación de puntos bajo el Programa Ualá+ y/o canje de recompensas.

b.- En caso de fallecimiento del Usuario titular de la cuenta Ualá.

c.- Ante la cancelación, baja y/o inhabilitación definitiva de la cuenta del Usuario adherida al Programa, por causas atribuibles a los Usuarios.

d.- Ante la solicitud de baja del Programa actual por parte del Usuario.

e.- Ante el retraso superior a 30 días naturales del pago mensual mínimo de la Tarjeta de Crédito Ualá.

Cualquiera que sea el motivo de vencimiento, el “Organizador” no tendrá responsabilidad alguna. Una vez vencidos, no se generará derecho alguno a favor de los Usuarios.

6. Transferencia de puntos.

6.1. Los puntos generados bajo el Programa Ualá+ no podrán ser transferidos a otra persona o entidad, que no sea el titular, ni bajo ningún título o causa (fallecimiento, incapacidad, disolución de la sociedad conyugal, etc.). Tampoco podrán ser transferidos a otro Usuario, salvo previo y expreso consentimiento del Organizador.

7. Valor monetario de los puntos.

7.1. Los puntos acumulados en el Programa no tienen valor monetario alguno. Dichos puntos únicamente sirven para ser utilizados en canje de recompensas dentro de la aplicación Ualá.

8. Consulta de puntos.

8.1. Los Usuarios podrán consultar sus puntos disponibles dentro de la aplicación Ualá, en la sección “Ualá+” dentro del perfil del usuario.

8.2. Cualquier duda que se tenga al respecto por parte de los Usuarios, estos podrán hacer su consulta a través de los medios de contacto señalados en la cláusula “19. Contacto”.

9. Canje de puntos.

9.1. Los Usuarios adheridos al Programa podrán canjear los puntos acumulados (en adelante, los "Premios" o individualmente como el "Premio"), siempre que hayan acumulado la cantidad de puntos necesarios y suficientes para la obtención de los mismos. Los Premios estarán sujetos a disponibilidad, a falta de ello, el “Organizador” no tendrá responsabilidad alguna. El catálogo de beneficios estará disponible en la opción “Ver todos” del menú “Ualá+” en la aplicación.

10. Impedimentos de canje.

10.1. No podrán canjear puntos aquellos Usuarios que:

- a. Hayan dado de baja su participación en el Programa;
- b. Las cuentas que hayan sido bloqueadas, aún y después de completar el registro en la app.
- c. Posean bloqueo y/o no cubran oportunamente con el pago mensual mínimo de su Tarjeta de Crédito Ualá.
- d. Por cualquiera de las hipótesis indicadas en el numeral “4. Exclusiones de acumulación de puntos”.

11. Acreditación de identidad para canje.

11.1. Para canjear los Premios, el Usuario deberá acreditar su identidad de acuerdo con los procedimientos que el Organizador establezca para las diferentes modalidades de canje.

12. Descuento de puntos por canje.

12.1. Cada vez que los Usuarios efectúen un canje de alguno de los Premios, se descontarán de la cuenta del Usuario los puntos generados bajo el Programa Ualá+ correspondientes al mismo, de acuerdo con los puntos requeridos para realizar el canje.

13. Medio habilitado para canjes de puntos.

13.1. Para canjear los puntos generados bajo el Programa Ualá+ por los respectivos Premios, se deberá atender a las indicaciones del mail “Ualá+, Canje de puntos desde la app” que reciban los usuarios al correo registrado en la app. El mail contiene las siguientes indicaciones para hacer el canje: (i) Ingresar a tu app. (ii) Ve a la sección Ualá+

dentro de tu perfil. y (iv) Da clic en cualquier cupón que quieras canjear, (v) Confirma el canje y listo. El cupón quedará guardado en la sección “mis cupones” dentro de la sección Ualá+ de la app.

Es importante tener en cuenta que, el canje de puntos por premios no se realizará por teléfono, ni redes sociales, ni por otro medio que no sea a través de la aplicación de Ualá.

En caso de que no reciba el mail “Ualá+, Canje de puntos desde la app”. Podrá reportar el inconveniente conforme al numeral “19. Contacto”.

14. Modificación de los Beneficios.

14.1. El Organizador puede modificar, agregar o cancelar los Premios asociados a su entera discreción. Lo que hará comunicando dicha situación a los Usuarios participantes en la sección “Ualá+”.

15. Modificaciones del Programa.

15.1. El Organizador se reserva el derecho, a su completa discreción, a que en cualquier momento durante la Vigencia del Programa, podrá dejarlo sin efecto. Así como modificar total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones. Lo cual se dará a conocer a través del apartado Ualá+ de la aplicación Ualá. Si algún Participante no está de acuerdo con las modificaciones introducidas a los Términos y Condiciones, tendrá derecho a solicitar la cancelación de su adhesión al Programa. Sin que ello genere derecho alguno a su favor.

16. Cancelación de la adhesión al Programa.

16.1. El Usuario tendrá derecho a solicitar la cancelación de su adhesión al Programa en cualquier momento durante el período de Vigencia de éste. Al momento de procesarse la cancelación de la adhesión al Programa, todos los puntos serán eliminados y consecuentemente se deshabilitará la posibilidad de acumulación de puntos, así como también el acceso a la sección Ualá+.

17. Datos Personales.

17.1. Los datos personales de los Participantes serán tratados y conservados por el Organizador de conformidad con lo dispuesto en su Aviso de Privacidad, disponible en <https://www.abccapital.com.mx/Pages/aviso-privacidad.aspx>

18. Condiciones generales.

18.1. Si el “Organizador” percibe cualquier actividad que considere un abuso, un uso indebido del Programa, engaño, ilegalidad, ciberdelito, fraude o el incumplimiento de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones o de los de Uso de la aplicación

móvil Ualá. Esto ocasionará la pérdida total de los puntos y beneficios. Y en su caso podrá derivar en la inhabilitación de la cuenta del Usuario.

18.2. El Organizador no será responsable por el uso que los Participantes otorguen a los puntos acumulados. Los Participantes declaran que mantendrán en paz y a salvo de cualquier daño y/o perjuicio que cause o pueda causar el mal uso de los puntos y/o sus canjes previamente mencionados, a los siguientes sujetos. Al Organizador, sus sociedades controladoras, sociedades afiliadas y subsidiarias, directivos, directores, síndicos y/o empleados que dependan del Organizador.

18.3. El Organizador no otorga ninguna garantía con relación al Programa Ualá+. Tampoco será responsable de daños, perjuicios o pérdidas ocasionados a los Participantes o a terceros, en sus personas o bienes, con motivo o en ocasión del uso del Programa ni por fallas en los el sitio web, la aplicación Ualá, de suministro de energía, de líneas telefónicas, de la red Internet, ni por desperfectos técnicos, errores humanos o acciones deliberadas de terceros que pudieran interrumpir o alterar el normal desarrollo del Programa.

18.4 El Organizador es el administrador del Programa Ualá+, por lo que no asume ninguna responsabilidad respecto de los beneficios, promociones, productos y/o servicios ofrecidos en el catálogo de beneficios que ofrecen las distintas empresas, de su discontinuación o cambios que éstas realicen a los mismos.

18.5 El Organizador no tendrá responsabilidad en caso de que no pueda cumplir con estos Términos y Condiciones debido a causas de fuerza mayor, caso fortuito, cualquier cambio en la ley, y/o por cualesquiera otras razones fuera de su control.

18.6 El Organizador tiene la facultad en cualquier momento y por cualquier razón, sin responsabilidad alguna, de rectificar el cálculo o acumulación de los puntos, corregir errores en el cálculo de acumulación, ajustar dicho cálculo, modificar promociones que deriven de fallas y/o errores en los sistemas, aplicación y/o sitio web, bastando una simple notificación al correo electrónico del Usuario.

18.7. Cualquier controversia que pudiera derivarse de la realización del Programa, los Participantes se someterán a la jurisdicción de los Tribunales ubicados en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponder en razón de su domicilio.

[19. Contacto](#)

Si usted tiene alguna inquietud, comentario, solicitud o pregunta relacionada con estos Términos y Condiciones. Por favor, comuníquese con nosotros a través del correo electrónico hola@uala.mx y/o al número de teléfono 800 2888 222 opción 4 de lunes a viernes de 08:00 a 23:00 horas y sábados de 08:00 a 16:00 horas y/o a través de los canales con los que cuente el "Organizador".

20. Limitación de Responsabilidad.

El Organizador no será responsable por aquellas fallas que pudieran ocurrir en los sistemas o problemas ocasionados por el servidor, equipos de terminales de venta, suministros de energía, telecomunicaciones, incluidas internet, líneas telefónicas, desperfectos técnicos, errores humanos, problema de cualquier naturaleza, ya sea mecánica, humana o electrónica o acciones de terceros, que pueda perturbar el normal desarrollo de la Programa.

Última actualización: 7 de julio de 2025.