



CONTRATO MÚLTIPLE DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE DE CARÁCTER INDIVIDUAL (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, **SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM E.N.R.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO "SFS", Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE Y FIRMA APARECEN EN LA SOLICITUD DE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO EL "CLIENTE"; EN SU CONJUNTO, "LAS PARTES", SUJETO A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES, TÉRMINOS, CONDICIONES Y CLÁUSULAS:

## CAPÍTULOS

CAPÍTULO I. PRODUCTO.....	1
CAPÍTULO II. DEFINICIONES.....	1
CAPÍTULO III. DEL OBJETO, APERTURA, PRODUCTOS, DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO Y MEDIOS DE DISPOSICIÓN .....	4
CAPÍTULO IV. DE LAS OPERACIONES, SERVICIOS PRESENCIALES, TELEFÓNICOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS .....	7
CAPÍTULO V. ESTADO DE CUENTA Y ACLARACIONES .....	9
CAPÍTULO VI. PAGO DEL CRÉDITO, TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES.....	10
CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES GENERALES .....	13

### CAPÍTULO I. PRODUCTO DE TARJETA DE CRÉDITO

Tarjeta de Crédito Marca Compartida.- Número de RECA: 14843-004-028721/02-00127-0120.

### CAPÍTULO II. DEFINICIONES

1.- Las siguientes definiciones se identificarán con una inicial mayúscula, independientemente que en el Contrato se les mencione en singular o plural su significado no cambiará. Estas definiciones se utilizarán como referencia, identificación y/o aplicación en el presente Contrato:

**Anexos.** - Documentos que forman parte integrante del presente Contrato, tales como i) Carátula del Producto; ii) Comisiones; iii) Disposiciones Legales; iv) Pre-Solicitud y v) Solicitud de Contrato.

**Aviso Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito.**- Comunicado enviado por SFS al CLIENTE informándole la posibilidad de disponer una Línea de Crédito Adicional Complementaria, mediante transferencia electrónica, indicando el monto máximo, el plazo de pago, Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable y la fecha límite para su disposición, lo cual será informado a través de cualquier Medio de Comunicación que SFS tenga disponible.

**Aviso de Monto de Disposición sobre la Línea de Crédito.**- Comunicado enviado por SFS al CLIENTE informándole la posibilidad de disponer una cantidad de su línea de crédito autorizada, mediante transferencia electrónica indicando el monto máximo, el plazo de pago, la Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable y la fecha límite para su disposición, lo cual será informado a través de cualquier Medio de Comunicación que SFS tenga disponible.

**Cajeros Automáticos.** - Dispositivos de Acceso de Autoservicios de las entidades financieras, que permite al CLIENTE realizar consultas y Operaciones Electrónicas diversas, tales como disposición de dinero en efectivo, consulta de saldo, entre otras.

**Carátula del Producto.**- Documento que se entrega al CLIENTE conforme a lo previsto en el presente Contrato, en el cual se precisan las características específicas tales como Línea de Crédito, CAT, Fecha de corte, y Fecha Límite de Pago del crédito asociado a la Tarjeta de Crédito y Producto que, en su caso, haya(n) sido otorgado(s) al CLIENTE al amparo del presente Contrato.

**Cargo Recurrente / Cargo Automático.**- Cargo periódico realizado a la Tarjeta de Crédito a solicitud del CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional, ya sea directamente a SFS o a través de los Establecimientos, para el pago por concepto de bienes o servicios proporcionados al CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional por dichos Establecimientos. La solicitud podrá ser realizada por el CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional, a través de los medios que SFS o los Establecimientos pongan a su disposición y en donde se pueda hacer constar su voluntad.

**CAT.**- 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 de conformidad con las disposiciones que en esa materia emitan las autoridades. El CAT será publicado en la Carátula del Producto que forma parte del presente Contrato y será actualizado y publicado en el Estado de Cuenta.

**Centro de Atención Telefónica.** - Centro de Atención Telefónica de SFS, cuyos datos de ubicación y/o de contacto se encuentran referenciados en el Contrato, en la Carátula del Producto y en los Estados de Cuenta, mediante el cual se reciben las consultas, aclaraciones, reclamaciones o reportes relacionados con el uso de la Tarjeta de Crédito sujeta al amparo del presente Contrato.

**Claves de Acceso.**- Claves que utiliza el CLIENTE para acceder a Medios o Sistemas Electrónicos. Las claves son las siguientes:

**i) NIP de la Tarjeta de Crédito.**- Clave confidencial de 4 (cuatro) dígitos, creado por el CLIENTE, que podrá utilizar en los Establecimientos y entidades financieras para realizar operaciones electrónicas.

**ii) NIP de Clave Dinámica.** - Clave confidencial de 4 (cuatro) dígitos con la que el CLIENTE podrá visualizar la Clave Dinámica.

**iii) Clave Dinámica.**- Clave confidencial de 6 (seis) dígitos que tiene duración de 1(un) minuto, que el CLIENTE podrá utilizar en el uso de las Plataformas Digitales y autorizar operaciones electrónicas en éstas.

**iv) Clave de Internet.**- Clave confidencial de 6 (seis) dígitos que el CLIENTE crea y modifica, la cual podrá utilizar en las Plataformas Digitales.

**CLIENTE.**- Persona física mayor de edad con capacidad jurídica, que actúa a nombre propio y que utiliza al amparo del respectivo Contrato, los Productos prestados por una entidad financiera.

**CONDUSEF.**- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Los datos de contacto de la Comisión son los teléfonos: (55) 5340 0999 / 800 999 8080, su dirección de internet: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) y su correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

**Correo Electrónico.** - Dirección de Internet indicada por el CLIENTE en cualquiera de los documentos que forman parte del Contrato o mediante comunicado posterior que el CLIENTE haga a SFS, a través del cual, el CLIENTE puede enviar y recibir comunicaciones.

**Contrato.**- El presente instrumento de adhesión que suscriben el CLIENTE y SFS, registrado ante el RECA de CONDUSEF bajo los números indicados en la esquina superior derecha de cada página.



**Crédito Vencido para Efectos Contables.-** Es aquel que presenta cualquiera de los siguientes 2 (dos) supuestos: (i) 3 (tres) períodos mensuales de facturación vencidos o, 90 (noventa) o más días naturales de vencido, es decir, cuyo capital e intereses o ambos no han sido liquidados en dicho período en los términos pactados; o bien, (ii) por cualesquier incumplimiento del presente Contrato por parte del CLIENTE, que SFS considere como causa para solicitar el pago total del adeudo.

**Datos Biométricos.-** Las propiedades físicas, fisiológicas, de comportamiento o rasgos de personalidad, atribuibles a una sola persona y que son medibles, tales como la firma autógrafa, la escritura, la voz, entre otros. Entre los Datos Biométricos se encuentran la huella digital, el rostro (reconocimiento facial), la retina, el iris, la geometría de la mano o de los dedos, la estructura de las venas de la mano, la forma de las orejas, la piel o textura de la superficie dérmica, entre otros. Los Datos Biométricos para los efectos del presente Contrato, se podrán utilizar para identificar y para recabar autorizaciones del CLIENTE.

**Datos Personales.-** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

**Día Hábil.-** A los días de la semana en que las entidades financieras no estén obligadas a cerrar sus puertas ni a suspender operaciones en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Efectivo en Caja o Ventanilla.-** Significa la disposición en efectivo del monto de la Línea de Crédito que el CLIENTE o Tarjetahabiente Adicional efectúe en algún Establecimiento, institución bancaria o comercio autorizado por SFS, en términos de lo establecido en el presente Contrato.

**Establecimientos.-** Proveedores de bienes, servicios y en su caso, de efectivo, que podrán estar afiliados a entidades financieras asociadas a sistemas nacionales o internacionales de pagos, o bien, formar parte de redes de comercio que otorguen estos servicios.

**Estado de Cuenta.-** Documento que emite SFS mediante el cual se reflejan las operaciones y servicios contratados por el CLIENTE al amparo del crédito que se le otorga a través del presente Contrato.

**Factor de Autenticación.-** Mecanismo tangible o intangible, basado en: a) Biometría o características físicas del CLIENTE incluyendo voz, huellas, reconocimiento facial u otros Datos Biométricos; (b) Dispositivos generadores de claves de un solo uso, OTP (One Time Password); (c) Usuario y Contraseña del Portal de Internet y/o Aplicación Móvil; (d) Datos Personales; (e) Preguntas implementadas por la Sociedades de Información Crediticia; (f) Información que sólo el CLIENTE conozca, pudiendo ser: (i) aquella que SFS valide mediante cuestionarios practicados por operadores del Centro de Atención Telefónica; o (ii) Claves de Acceso.

**Fecha Límite de Pago.-** Es la fecha en la que el CLIENTE está obligado a cubrir el pago total o parcial del saldo de crédito, la cual es informada en la Carátula del Producto e indicada en el Estado de Cuenta.

**Firma Electrónica.-** La Firma Electrónica son los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al suscriptor u originador de la Instrucción de alguna operación o servicio financiero y para indicar que el CLIENTE aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos.

Por otra parte, también significan los Factores de Autenticación, los aplicados de manera individual o conjuntamente cualquiera de ellos, cuyos datos podrán ser utilizados por el CLIENTE para identificarse con SFS y aceptar la atribución de las instrucciones enviadas a través de los Medios o Sistemas Electrónicos, así como para la aceptación de Productos o servicios.

La Firma Electrónica produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio en los términos de la legislación aplicable, en términos de lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada y en el Código de Comercio. La Firma Electrónica, para los efectos del presente Contrato, se podrá utilizar para identificar y para recabar todo tipo de autorizaciones del CLIENTE.

**Instrucción.-** Orden, autorización o directriz enviada por el CLIENTE a SFS, a través de cualquier Medio o Sistema Electrónico, mediante el cual pactan la celebración de Operaciones Electrónicas ligadas al Contrato.

**Línea de Crédito Adicional.-** Crédito adicional complementario cuyo pago se realiza con cargo a la Línea de Crédito, cuyas características y condiciones que se establecen en la Cláusula 21 se encuentran amparadas bajo el presente Contrato.

**Línea de Crédito.-** Tiene el significado que se le atribuye en la Cláusula 2 del presente Contrato.

**Medio de Comunicación.-** Cualesquiera de los medios físicos, electrónicos, de telecomunicación, ópticos o cualquier otra tecnología utilizados inclusive mediante el uso de una Clave de Acceso, puestos a disposición del CLIENTE por parte de SFS, a fin de que el CLIENTE pueda recibir publicidad, notificaciones, comunicaciones, avisos, instrucciones y, en su caso, llevar a cabo el envío de Instrucciones, autorizaciones y ejecuciones. Estos medios de comunicación podrán ser: i) Correo Electrónico; ii) Mensaje de Texto o SMS; iii) Informes en el Portal de Internet; iv) Mensaje de Datos; v) Telefonía fija o móvil; vi) Estado de Cuenta; vii) Documentos enviados al domicilio del CLIENTE por mensajería; viii) Aplicación Móvil; ix) Plataformas Digitales como Facebook y WhatsApp u otras plataformas similares.

**Medios o Sistemas Electrónicos.-** Todos aquellos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos, Aplicación Móvil, Portal de Internet y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, los cuales permiten que el CLIENTE, a través de un equipo de cómputo u otros medios de comunicación automatizados, envíe Instrucciones o reciba comunicados, avisos, confirmaciones de SFS en forma electrónica y remota para la realización de Operaciones Electrónicas.

**Mensaje de Datos.-** Significa aquella información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de Medios de Comunicación, Medios o Sistemas Electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología similar.

**Mensaje de Texto o SMS.-** Significa el servicio de mensajes cortos a teléfonos móviles vía un centro de mensajes.

**Módulos, Oficinas y/o Sucursales.-** Los domicilios en los que SFS ofrece sus Productos y que tiene registrados en su Portal de Internet.

**Número de Autorización.-** Identificación numérica que, en su caso, emite el medio electrónico derivado de una Instrucción. En los Medios o Sistemas Electrónicos el Número de Autorización podrá ser identificado bajo diversas denominaciones, tales como: número de transacción, número de operación, número de referencia, número de Instrucción, código o clave.

**Número de Teléfono Móvil.-** El número personal del CLIENTE asignado al dispositivo móvil que proporcionó a SFS junto con otros datos personales en la Solicitud de Contrato, o que proporcione mediante comunicado posterior que el CLIENTE haga a SFS para recibir Mensaje de Datos, claves, códigos o referencias, para autorizar el uso de su información, así como reconocer y autorizar su Firma Electrónica en el presente Contrato.



**Operaciones Electrónicas.-** Todas aquellas operaciones de crédito o servicios que podrán ser pactadas por el CLIENTE y SFS mediante el envío de Instrucciones a través de los Medios o Sistemas Electrónicos, tales como: i) Contratación de crédito; ii) Disposiciones de crédito; iii) Pago de crédito; iv) Pago de bienes o servicios a terceros; y/o v) Cualquier otra que SFS le informe previamente al CLIENTE a través de cualquiera de los Medios de Comunicación.

**OTP (One Time Password).-** Contraseña de un solo uso valida temporalmente solo para una autenticación.

**Pago de Servicios.-** Cargo realizado a la Tarjeta de Crédito a solicitud del CLIENTE y/o del Tarjetahabiente Adicional para el Pago de Servicios a través de Establecimientos, Portal de Internet y aplicación móvil.

**Periodo de Facturación.-** Se considera el plazo de días naturales transcurridos entre la fecha de corte de un mes y la fecha de corte del mes siguiente, conforme se reflejan en los Estados de Cuenta bajo el concepto denominado “días del periodo”.

**Plan de Pagos Estructurado.-** Programa de parcialización de saldos de la Línea de Crédito a una tasa fija preferencial a la que se hace referencia el inciso j) de la Cláusula 24 del presente Contrato.

**Plataformas Digitales.-** Plataformas virtuales en las que el CLIENTE genera una cuenta personal con su CURP, correo electrónico o número celular.

**Portal de Internet.-** Dirección electrónica de SFS dentro de la red mundial conocida como Internet e identificada como: “www.falabella.com.mx” o cualquier otra que SFS le indique al CLIENTE mediante un aviso enviado a través de cualquiera de los Medios de Comunicación del presente Contrato.

**Pre-Solicitud.-** Documento que contiene los datos generales del CLIENTE así como las autorizaciones requeridas por disposiciones legales, incluidas aquellas para el uso y manejo de su información en materia de publicidad, consulta ante Sociedades de Información Crediticia y protección de Datos Personales.

**Producto.-** Condiciones, beneficios y atributos aplicables al tipo de esquema comercial contratado por el CLIENTE de conformidad con los términos del presente Contrato, el cual se identificará a través de la Carátula del Producto, el Estado de Cuenta, o bien, a través del cualquier otro Medio de Comunicación que ponga a su disposición SFS, utilizando para tales efectos una de las Tarjetas de Crédito referidas en este instrumento, y que salvo las condiciones comerciales o financieras especiales para cada esquema, aplicarán en forma conjunta todos los demás términos, cláusulas y disposiciones señalados en este Contrato.

**Programas y Servicios Adicionales.-** Esquemas de beneficios, servicios, seguros y otros esquemas aplicables que correspondan a cada Tarjeta de Crédito.

**REUS.** - Registro Público de Usuarios-Personas Físicas, que contiene información personal de los usuarios del sistema financiero mexicano que no desean ser molestados con publicidad y promociones por parte de las entidades financieras.

**Saldo a Favor.** - Importe de pagos y/o abonos que a una determinada fecha excede del monto del Saldo Insoluto de la Línea de Crédito del CLIENTE, el cual se verá reflejado en el Estado de Cuenta bajo dicho concepto y que podrá ser dispuesto mediante compras con la Tarjeta de Crédito en Establecimientos.

**Saldo Insoluto.** - Importe dispuesto del crédito por el CLIENTE conforme a lo establecido en las Cláusulas 4, 6, 21 y 22 el cual se encuentra pendiente por pagar. Se compone de una parte revolvente la cual se hace exigible en la Fecha Límite de Pago y una parte no revolvente integrada por todas las parcialidades pendientes de aplicar a la parte revolvente, de las parcializaciones de

disposiciones, de la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito y del Monto de Disposición sobre la Línea de Crédito.

**Servicios Presenciales, Telefónicos y/o Servicios Electrónicos.-** Podrán ser: a) generación y/o cambio de Claves de Acceso; b) Generación de OTP (One Time Password); c) Códigos de activación o verificación; d) Activación y/o reposición de Tarjeta de Crédito; e) Actualización de Datos Personales; f) Contratación de seguros; g) Consulta de saldos, transacciones, movimientos y Estados de Cuenta y h) Cualesquiera otro servicio que SFS ponga a disposición del CLIENTE y del cual le haga del conocimiento previo a través de cualquier de los Medios de Comunicación.

**SFS.-** Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V., SOFOM E.N.R., es una entidad financiera que para su constitución y operación con tal carácter no requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y que está sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para efectos de lo dispuesto en el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

**Solicitud de Contrato.-** Documento que contiene los datos generales y la entrevista personal realizada para identificar al CLIENTE y que forma parte del presente Contrato, en la cual se hace constar: i) Información general del CLIENTE; ii) La manifestación del CLIENTE bajo protesta de decir verdad que actúa en nombre y por cuenta propia y que el origen de sus recursos provienen de una actividad lícita; iii) La aceptación de que los datos proporcionados a SFS son correctos y fidedignos; iv) La conformidad del CLIENTE que fue hecho de su conocimiento el contenido, alcance, términos y condiciones de la Solicitud de Contrato, el clausulado del presente Contrato y de sus Anexos, así como el número de registro en RECA; v) Aceptación de notificaciones al teléfono móvil proporcionado; vi) Autorización de Datos Biométricos incluyendo huellas, voz y reconocimiento fácil u otros a fin de que sean utilizados como medio de identificación y autenticación; vii) Consulta del clausulado del presente Contrato en Módulos, Oficinas y/o Sucursales de SFS y viii) La firma mediante la cual otorga su aceptación a las condiciones del presente Contrato, su Carátula del Producto y Anexos.

**Tarjeta de Crédito.-** Medio de disposición de la Línea de Crédito que, previa aprobación, SFS expedirá a nombre del CLIENTE y/o de los Tarjetahabientes Adicionales para su uso personal e intransferible en territorio nacional y/o internacional conforme al tipo de Producto contratado, el cual se identificará a través de la expedición de las siguientes opciones: **a)** Tarjeta Falabella-Soriana o **b)** Tarjeta Falabella-Soriana MasterCard. La vigencia de los Productos está reflejada en las fechas de vencimiento que se imprimen en las Tarjetas de Crédito, la cual podrá ampliarse a través de la emisión o renovación de las mismas, sin necesidad de suscribir un nuevo Contrato, quedando sujetas a las términos y condiciones del presente instrumento.

**Tarjetahabiente Adicional.-** Persona física mayor de edad, con capacidad jurídica, que el CLIENTE designe y SFS apruebe, para expedirles una Tarjeta de Crédito Adicional y que quedará sujeta a los términos y condiciones del presente Contrato.

**Tarjeta de Crédito Adicional.-** Tarjeta de Crédito emitida a nombre del Tarjetahabiente Adicional, previa solicitud del CLIENTE.

**Tarjeta Falabella - Soriana.** - Tipo de Producto que el CLIENTE puede acceder de conformidad con los términos y condiciones previstos en el presente Contrato, y cuyas condiciones especiales se identifican en su Carátula del Producto respectivo.

**Tarjeta Falabella-Soriana MasterCard.** - Tipo de Producto que el CLIENTE puede acceder de conformidad con los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y cuyas condiciones especiales se identifican en su Carátula del Producto respectivo.



**Tasa Base de Referencia.** - Se determinará tomando la última Tasa Interés Interbancaria y de Equilibrio (TIIE) a plazo de 28 (veintiocho) días que haya dado a conocer el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación al día de inicio del Periodo de Facturación correspondiente.

En caso de que la TIIE dejare de existir, la Tasa Base de Referencia será la última Tasa de los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) a plazo de 28 (veintiocho) días, que haya dado a conocer el Banco de México al día de inicio del Periodo de Facturación correspondiente, adicionándole 100 (cien) puntos básicos.

**Terminal Punto de Venta.**- Dispositivos de acceso a los Servicios Electrónicos, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por terceros para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Tarjeta de Crédito.

**Unidad Especializada.**- Unidad Especializada de Atención a Usuarios "UNE" de SFS cuyo objeto es atender cualquier queja o reclamación del CLIENTE y que está ubicada en el domicilio indicado en el aviso de datos de la UNE, la Carátula del Producto, Estado de Cuenta, Portal de Internet y folleto informativo y que cuenta con el siguiente teléfono en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León (81) 25 55 7222, su correo electrónico es: [une@falabella.com.mx](mailto:une@falabella.com.mx). Dicha Unidad Especializada cuenta con personal cuyos datos podrán ser obtenidos por el CLIENTE en cualquier Módulo, Oficina y/o Sucursal o a través del Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios que lleva la CONDUSEF.

### CAPÍTULO III. DEL OBJETO, APERTURA, PRODUCTOS, DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO Y MEDIOS DE DISPOSICIÓN.

**2. OBJETO / APERTURA.**- El objeto del presente Contrato es el otorgamiento de un crédito individual el cual será ejercido por el CLIENTE, de acuerdo con el Producto que corresponda, de conformidad con las bases, términos y condiciones previstos en el presente Contrato, ofreciéndose este servicio de acuerdo a los usos y prácticas comerciales y/o, en su caso, financieras. El crédito, conforme al Producto seleccionado por el CLIENTE, se apertura a través de una Línea de Crédito en cuenta corriente en moneda nacional asociado a una Tarjeta de Crédito para ser destinada exclusivamente a cubrir necesidades personales, hasta por la cantidad que SFS apruebe y comunique al CLIENTE a través de la Carátula del Producto o del Estado de Cuenta. Se entenderá para todo efecto legal que el crédito ha sido aceptado por el CLIENTE mediante la activación de su Tarjeta de Crédito, de acuerdo con la firma del Contrato a través de la autorización expresa otorgada en la Solicitud de Contrato. Para tales efectos, SFS estará obligado a pagar por cuenta del CLIENTE los bienes, servicios y, en su caso, el Efectivo en Caja o Ventanilla que el CLIENTE disponga, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

En la Línea de Crédito no quedan comprendidos los intereses, comisiones, impuestos, gastos y demás accesorios que se causen en los términos del presente Contrato. La Línea de Crédito podrá ser disminuida mediante notificación al CLIENTE a través de cualquiera de los Medios de Comunicación. Para disminuir la Línea de Crédito, SFS considerará los siguientes factores:

- a) El comportamiento crediticio y capacidad de pago del CLIENTE.
- b) El riesgo crediticio refleja un incremento mayor al promedio del mercado.
- c) Por mal comportamiento del CLIENTE en los pagos.
- d) Cuando el CLIENTE solicite o admita un Plan de Pagos Estructurado.

Asimismo, SFS podrá formular una oferta al CLIENTE para elevar el límite de la Línea de Crédito, considerando para este aumento los siguientes aspectos:

- a) El buen comportamiento crediticio del CLIENTE.
- b) El aumento en la capacidad de pago del CLIENTE.
- c) Disminución del riesgo crediticio conforme al promedio de mercado.

La oferta antes referida, deberá ser aceptada expresamente por el CLIENTE, dentro del plazo fijado en la misma, a través de cualquiera de los Medios de Comunicación que SFS le indique, por lo que, una vez aceptada por el CLIENTE, SFS estará facultado para llevar a cabo el aumento del límite de la Línea de Crédito.

LAS PARTES expresamente reconocen que el CLIENTE podrá en cualquier tiempo, cancelar el incremento de la Línea de Crédito o solicitar disminuciones a la misma, llamando al Centro de Atención Telefónica.

El CLIENTE podrá hacer pagos en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiera hecho, quedando facultado, mientras el presente Contrato esté vigente, para disponer del saldo de la Línea de Crédito la cual se restablecerá al siguiente Día Hábil en que los pagos sean acreditados de conformidad con lo establecido en la Cláusula 18 del presente Contrato y el CLIENTE podrá volver a disponer de las cantidades que hubiere pagado, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 30 del presente Contrato.

SFS pone a disposición del CLIENTE diversos Productos, los cuales aplicarán según la evaluación que SFS realice respecto a la capacidad crediticia de cada CLIENTE. Dichos Productos se verán reflejados en la Solicitud de Contrato.

Los Productos son los siguientes:

- A. Tarjeta Falabella-Soriana.** - Podrá ser ejercido por el CLIENTE sólo en territorio nacional, para consumo de bienes o servicios y retiro de Efectivo en Caja o Ventanilla, exclusivamente en Establecimientos autorizados por SFS, los cuales le serán notificados al CLIENTE previamente a la activación de la Tarjeta de Crédito, a través de cualquiera de los Medios de Comunicación. Para este Producto se establecerán tasas y comisiones especiales que se darán a conocer al CLIENTE a través de la Carátula del Producto, así como del Anexo de Comisiones.
- B. Tarjeta Falabella-Soriana MasterCard.** - Podrá ser ejercido por el CLIENTE en territorio nacional como en el extranjero, para consumo de bienes o servicios, retiro de Efectivo en Caja o Ventanilla y Operaciones Electrónicas autorizadas a través de Medios Electrónicos y/o Establecimientos autorizados por SFS. Para este Producto se establecerán tasas y comisiones diferenciadas al Producto Tarjeta Falabella-Soriana, que se conocerán por el CLIENTE a través de la Carátula del Producto, así como del Anexo de Comisiones.

LAS PARTES convienen que el CLIENTE podrá solicitar el cambio de Producto, sujeto a la autorización de SFS, que consiste en i) Asignar un nuevo número de cuenta de la Tarjeta de Crédito y ii) Modificar beneficios y atributos de acuerdo con las políticas institucionales de SFS, por lo que la activación y cambio de plástico de la Tarjeta de Crédito del nuevo Producto se realizará en los términos previstos del presente Contrato. Las modificaciones señaladas en este apartado no generan la obligación de firmar un nuevo Contrato, ya que los términos y condiciones generales del presente Contrato son aplicables a ambos Productos, no obstante, deberá de firmar una nueva Carátula de Producto. Así mismo, el CLIENTE autoriza a que SFS le haga llegar una invitación para el cambio de Producto a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, considerando para tales efectos su comportamiento crediticio y/o su capacidad de pago, por lo que hasta en tanto no sea aceptada expresamente por el CLIENTE, SFS no podrá iniciar las modificaciones o trámites para el cambio del Producto correspondiente.



**3. EMISIÓN, ENTREGA, ACTIVACIÓN, SEGURIDAD Y USO DE LAS TARJETAS.**- Como medio de disposición de la Línea de Crédito, SFS expedirá las Tarjetas de Crédito (Tarjeta Falabella -Soriana o Tarjeta Falabella-Soriana MasterCard) y, en su caso, las Tarjetas de Crédito Adicionales que el CLIENTE solicite y SFS apruebe conforme al Producto seleccionado, las cuales serán de uso personal exclusivo e intransferible del CLIENTE y/o de los Tarjetahabientes Adicionales. Las Tarjetas de Crédito adicionalmente podrán, en su caso, ser instaladas en teléfonos móviles para ser leídas en Terminales Puntos de Venta de los Establecimientos. El CLIENTE y SFS acuerdan que el uso de la presentación de la Tarjeta de Crédito instalada en el Teléfono Móvil se encontrará sujeto a los términos y condiciones del presente Contrato, tratándose sólo de una presentación diversa de la misma Tarjeta de Crédito como medio de disposición de la Línea de Crédito por lo que los cargos realizados con ésta serán ejercidos en base a la Línea de Crédito conforme al Producto seleccionado.

El CLIENTE se obliga a recabar y mantener los datos y/o documentos de identificación de los Tarjetahabientes Adicionales: i) Identificación oficial; ii) Comprobante de domicilio en su caso; iii) Constancia de Clave Única de Registro de Población y/o Cédula de Identificación Fiscal cuando cuente con ellas, expedidas por las autoridades respectivas. Cuando así lo disponga SFS, para su consulta o por requerimiento de la autoridad correspondiente, el CLIENTE entregará a SFS la documentación del Tarjetahabiente Adicional mencionada en los incisos anteriores.

La Tarjeta de Crédito y en su caso las Tarjetas de Crédito Adicional solicitadas por el CLIENTE o la sustitución de una Tarjeta de Crédito emitida con anterioridad, serán entregadas por SFS en los Módulos, Oficinas y/o Sucursales o en el domicilio del CLIENTE, directamente a éste último, a los Tarjetahabientes Adicionales, o a la persona mayor de 18 años que se encuentre en el mismo previa identificación y firma del acuse correspondiente, o bien, en algunos de los Módulos, Oficinas y/o Sucursales de SFS en donde se haya formalizado el Contrato o donde el CLIENTE haya solicitado la entrega de la Tarjeta de Crédito en forma específica. Las Tarjetas de Crédito se entregarán desactivadas y sólo podrán utilizarse una vez que el CLIENTE o el Tarjetahabiente Adicional lo solicite efectuando el proceso de activación y seguridad que SFS le indique oportunamente a través de cualquier de los Medios de Comunicación, o bien, directamente en los Módulos, Oficinas y/o Sucursales. La Tarjeta de Crédito Adicional se podrá activar únicamente si la Tarjeta de Crédito del CLIENTE ya se encuentra activa. En caso de que la Tarjeta de Crédito se solicite mediante entrega inmediata, la activación de la misma podrá realizarse a solicitud del CLIENTE, en el momento en el que se le entrega dicha Tarjeta de Crédito en los Módulos, Oficinas y/o Sucursales mediante los Factores de Autenticación presencial. SFS no podrá realizar cargos a Tarjetas de Crédito no activadas, exceptuando comisiones y otros previamente autorizados por el CLIENTE o Tarjetahabiente Adicional, cuando se sustituya la Tarjeta de Crédito. Por separado, SFS entregará al CLIENTE y, en su caso, a los Tarjetahabientes Adicionales su respectivo NIP de Tarjeta de Crédito.

El CLIENTE y los Tarjetahabientes Adicionales, serán los únicos y exclusivos responsables de las disposiciones de la Línea de Crédito y por el uso de las Tarjetas de Crédito activadas mediante los mecanismos previstos en el presente Contrato. Cuando el CLIENTE y/o los Tarjetahabientes Adicionales hagan mal uso de las Tarjetas de Crédito, ya sea en exceso del límite de la Línea de Crédito aprobada, o por presentarlas como medio de pago con posterioridad a su cancelación, se harán acreedores, en su caso, a las sanciones de la legislación civil, mercantil y penal que sean aplicables.

SFS acepta a los Tarjetahabientes Adicionales como deudores sustitutos, sólo cuando posterior al fallecimiento del CLIENTE continúen utilizando la Tarjeta de Crédito y respecto de los cargos que realicen.

**4. DISPOSICIÓN.** - El CLIENTE expresa su consentimiento para que SFS pueda realizar cargos en la Línea de Crédito del CLIENTE y Tarjetahabientes Adicionales, según el Producto aprobado al CLIENTE, por el importe de los pagos de bienes, servicios, contribuciones, intereses y comisiones pactadas,

cargos recurrentes, que el CLIENTE y/o el Tarjetahabiente Adicional en su caso, realice y autorice mediante cualquiera de las siguientes formas:

- a) La suscripción de pagarés o comprobantes de disposición a la orden de SFS o de otros documentos que sean aceptados por y a favor de SFS, o mediante la simple presentación y/o uso de las Tarjetas de Crédito en equipos o sistemas electrónicos de los Establecimientos, para el pago de mercancías, bienes, servicios u obtención de efectivo que autorice el CLIENTE o el Tarjetahabiente Adicional, con el simple uso de estos mecanismos.
- b) Órdenes de compra y/o servicios que el CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional, efectúe directamente a Establecimientos, vía telefónica, Internet u otros medios electrónicos, conforme a los términos de la autorización proporcionada por el CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional, siendo este responsable de las compras y servicios adquiridos, así como de verificar que la persona o medio al que proporcione la información sobre sus Tarjetas de Crédito esté autorizada por el Establecimiento para tal efecto.
- c) Cargo Recurrente / Cargo Automático. El CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional tendrá la facultad para solicitar o confirmar, sin requisito alguno en cualquier tiempo, la autorización del cargo a su Tarjeta de Crédito, sin responsabilidad alguna para SFS, directamente ante el Centro de Atención Telefónica o en cualquiera de los Módulos, Oficinas y/o Sucursales, respecto del uso de la Línea de Crédito que ejerza en Establecimientos facultados.
- d) Instrucciones por parte del CLIENTE por escrito, o a través de los Medios Electrónicos que estén habilitados para tal efecto, para que SFS realice en su caso conforme a la disponibilidad aplicable a la Instrucción: la disposición de la Línea de Crédito o Línea de Crédito Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito, mediante abono a una cuenta de depósito que el CLIENTE mantenga con alguna entidad financiera o el pago de créditos del CLIENTE otorgados por otras entidades financieras con cargo a la Línea de Crédito.
- e) Cargo por Pago de Servicios.
- f) Cargos provenientes de comisiones generadas, de intereses por periodos vencidos, así como de impuestos que hayan sido generados en el último periodo que se reflejarán en el Estado de Cuenta.
- g) Cargos que deriven de la Línea de Crédito Adicional Complementaria o conforme a los términos pactados en este Contrato.

LAS PARTES convienen que la principal forma de disposición de la Línea de Crédito será conforme a los incisos anteriores, no obstante lo anterior, cuando SFS habilite y notifique previamente al CLIENTE a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, éste último podrá disponer de la Línea de Crédito Adicional Complementaria o un monto de disposición sobre la Línea de Crédito, a través de la obtención de dinero en efectivo en entidades financieras y/o Establecimientos, lo anterior ya sea mediante la suscripción de pagarés o comprobantes de disposición o de otros documentos que sean aceptados por SFS, dentro de los límites, condiciones y comisiones que se tengan establecidos.

El CLIENTE acepta que como medio de manifestación de su voluntad y/o la del Tarjetahabiente Adicional, en las disposiciones de la Línea de Crédito, se utilizará, según sea el caso, su firma autógrafa, su Firma Electrónica, y/o Factores de Autenticación para el uso de las Tarjetas de Crédito en los Cajeros Automáticos de las entidades financieras o en otros equipos electrónicos o automatizados de los Establecimientos, constituyéndose también medios de manifestación de la voluntad.

Por razones de identificación o de seguridad y a solicitud de SFS o de los Establecimientos, el CLIENTE acepta presentar además de las Tarjetas de Crédito, cuando le sea requerida, una identificación oficial vigente con fotografía y firma al realizar disposiciones de la Línea de Crédito. En caso de disposiciones de dinero en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados de los Establecimientos, que así lo requieran, el CLIENTE deberá digitar su Clave de Acceso correspondiente.

Para el caso de que las Tarjetas de Crédito cuenten con un microprocesador integrado, configurado para operar con Firma Electrónica, el CLIENTE deberá digitar su Firma Electrónica, teniendo 4 (cuatro) oportunidades para digitarlos correctamente, por lo que, si llegase a digitarla erróneamente por quinta vez



consecutiva, la Tarjeta de Crédito se deshabilitará y no podrá seguir efectuando operaciones a través del microprocesador integrado, sin perjuicio de que las efectúe por los demás medios habilitados para tal efecto. En caso de que la Tarjeta de Crédito se deshabilite será necesario comunicarse al Centro de Atención Telefónica para su habilitación.

El NIP de la Tarjeta podrá ser modificado en cualquier momento por el CLIENTE bajo su responsabilidad. El CLIENTE será responsable del mal uso que se haga de las Claves de Acceso, de la Firma Electrónica y/o de cualquier código de identificación personal que se implemente en el futuro, que permitan la utilización de sistemas electrónicos, automatizados o telecomunicación, por lo que libera de cualquier responsabilidad a SFS, cuando proporcione a terceros dicha información ya sea voluntaria o involuntariamente, en este último caso sujetándose al procedimiento establecido en la Cláusula 9 del presente Contrato.

**5. CANCELACIÓN CARGO RECURRENTE/CARGO AUTOMÁTICO.-** El CLIENTE y/o el Tarjetahabiente Adicional tendrá la facultad de solicitar, sin requisito alguno y en cualquier tiempo, la cancelación de la autorización de cargo periódico a su Tarjeta de Crédito sin responsabilidad alguna para SFS. Dicha solicitud de cancelación la podrá presentar a SFS en cualquier momento, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios. La citada cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábiles contados a partir de la fecha de presentación a SFS de la solicitud de cancelación. La cancelación podrá realizarse en el Centro de Atención Telefónica, o a través de cualquier Medio de Comunicación que SFS ponga a su disposición para realizar cancelaciones de Cargos Recurrentes o Automáticos, por lo que a partir de la fecha de resolución de SFS rechazará cualquier cargo por tal concepto.

**6. PARCIALIZACIÓN DE DISPOSICIONES.-** SFS podrá parcializar las disposiciones efectuadas por el CLIENTE, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 4, en los términos y condiciones de las promociones de SFS y/o de los Establecimientos. El importe total de las disposiciones reducirán en forma inmediata el saldo disponible en la Línea de Crédito incrementando el Saldo Insoluto en su parte no revolvente. La parcialización se realizará aplicando cargos parciales al Saldo Insoluto en su parte revolvente por la cantidad que resulte de dividir el importe de la disposición, entre el número de meses del plazo del diferimiento que se ofrezca, reduciendo al mismo tiempo el Saldo Insoluto en su parte no revolvente. En el Estado de Cuenta el CLIENTE podrá consultar la tasa de cada una de las disposiciones, considerando el plazo de parcialización y demás condiciones de la promoción. El CLIENTE podrá solicitar a SFS la desparcialización de las disposiciones a través de los Medios de Comunicación que SFS tenga disponible. El CLIENTE acepta que en caso de que su Crédito esté Vencido para Efectos Contables, de manera automática SFS procederá con la desparcialización de las disposiciones y enviará el monto de éstas al Saldo Insoluto en su parte revolvente.

**7. CARGO DE LAS DISPOSICIONES EFECTUADAS EN EL EXTRANJERO Y TIPO DE CAMBIO.-** SFS cargará a la Línea de Crédito de la Tarjeta de Crédito el monto de las disposiciones efectuadas en el extranjero invariablemente en moneda nacional, en el momento que se las presenten las entidades financieras y Establecimientos. El tipo de cambio que se utilizará para calcular la equivalencia del peso en relación con el dólar de Estados Unidos de América, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.005 el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de presentación de los documentos de cobro respectivos, de conformidad con lo previsto en la Circular de Tarjetas de Crédito emitida por el Banco de México y que publique en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil siguiente.

**8. ADMISIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.-** SFS no asume responsabilidad alguna en caso de que otras entidades financieras o Establecimientos se rehúsen a admitir las Tarjetas de Crédito, o por cualquier otra causa éstas no sean admitidas como medio de disposición de dinero en efectivo o como medio de pago de los bienes o servicios adquiridos

por el CLIENTE o prestados a éste, o por la calidad, cantidad, desperfecto o suspensión de los bienes y servicios, incluyendo el servicio en los Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados, o por cualquier otra causa por la que el CLIENTE no pueda efectuar disposiciones y/o realizar los pagos de dichos bienes o servicios. El CLIENTE no podrá exigir en ningún caso reembolsos en efectivo, pero deberá exigir al Establecimiento el comprobante de bonificación respectivo, cuyo importe deberá registrarse como abono en el Estado de Cuenta, en caso contrario el CLIENTE deberá formular la reclamación respectiva directamente al Establecimiento.

**9. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE ROBO, FRAUDE, EXTRAVÍO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y CARGOS NO RECONOCIDOS.-** a) **Aviso de robo o extravío.-** En caso de robo, extravío o fraude de Tarjetas de Crédito, el CLIENTE y/o Tarjetahabiente Adicional en su caso, deberá notificarlo telefónicamente de inmediato al Centro de Atención Telefónica y presentar su denuncia ante la autoridad competente para que a partir de ese momento pueda cesar su responsabilidad y SFS proceda al bloqueo de la Tarjeta de Crédito, sin responsabilidad para el CLIENTE por cargos realizados posterior a su notificación, y le proporcionará al CLIENTE o Tarjetahabiente Adicional, un folio por reporte de robo o extravío que deberá conservar para seguimiento o futuras aclaraciones, y en su caso, podrá proporcionarle los mecanismos a seguir para obtener los beneficios de protección al CLIENTE. El CLIENTE deberá seguir el procedimiento establecido en la Cláusula 14. SFS abonará las disposiciones realizadas por robo y extravío durante las 48 horas previas a la presentación del aviso por parte del CLIENTE. b) **Aviso por cargos no reconocidos.-** En caso de cargos no reconocidos, el CLIENTE deberá notificarlo a SFS de conformidad con el procedimiento establecido en la Cláusula 14, para lo cual deberá confirmar por escrito, detallando cada uno de los cargos no reconocidos y presentando la documentación que SFS requiera dentro del plazo máximo de 3 (tres) Días Hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de la aclaración correspondiente. El CLIENTE podrá reclamar los cargos dentro de los 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o en su caso de la fecha en que se efectuó el cargo no reconocido. SFS abonará las disposiciones por cargos no reconocidos durante las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la presentación de la aclaración por parte del CLIENTE.

SFS no estará obligado a abonar o cubrir al CLIENTE el importe de las disposiciones, en eventos en los que voluntariamente haya participado el CLIENTE o alguna persona autorizada por éste o realizados bajo la aceptación tácita del CLIENTE; ni a abonar el importe de las disposiciones realizadas con fecha anterior al aviso del reporte del CLIENTE.

En el evento de que SFS hubiere realizado el abono del importe de los cargos no reconocidos por el CLIENTE, de acuerdo con el análisis del aviso, esté en la posibilidad de demostrar que el CLIENTE o alguno de los Tarjetahabientes Adicionales fue quién autorizó el cargo; podrá revertir dicho abono, realizando un nuevo cargo en la cuenta y procediendo, en su caso, al cobro de los intereses ordinarios y comisiones que correspondan. Lo anterior, siempre que SFS entregue el dictamen correspondiente al CLIENTE y lo ponga a su disposición de conformidad con los plazos previstos en la Cláusula 14 del presente Contrato.

Para el caso de falsificación de las Tarjetas de Crédito o de las Tarjetas de Crédito Adicionales, SFS podrá, en su caso, abonar el monto de las disposiciones realizadas cuando dictamine el uso fraudulento de las Tarjetas de Crédito, aun cuando no hayan sido robadas o extraviadas, en el entendido que para que ello suceda, el CLIENTE deberá colaborar en todo momento cuando SFS lo solicite y deberá entregar la documentación por Medio de Comunicación que se le indique, la documentación que se le requiera (tales como: identificación actualizada, comprobante de domicilio, comprobante de compra o pagos, copia de la Tarjeta de Crédito, así como cualquier otro documento requerido por la autoridad competente) para la investigación de carácter administrativo, judicial o de carácter privado.



No obstante, SFS podrá seguir efectuando con posterioridad al aviso de robo o extravío y al aviso de cargos no reconocidos, o la notificación realizada por el CLIENTE o Tarjetahabiente Adicional, los cargos autorizados por el CLIENTE o los Tarjetahabientes Adicionales mediante el servicio de Cargos Recurrentes o Cargos Automáticos u otros previamente autorizados por el CLIENTE o los Tarjetahabientes Adicionales. De igual forma SFS podrá cargar a la Tarjeta de Crédito la cantidad abonada, en los siguientes supuestos: i) Si el CLIENTE no presenta alguno de los avisos; ii) Si el CLIENTE no confirma por escrito su reclamación cuando así se lo solicite SFS; iii) No cumpla con los requisitos de procedencia de la reclamación que le requiera SFS y iv) El dictamen de SFS sea contrario a la petición del CLIENTE.

**10. BLOQUEO, RETENCIÓN, CANCELACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO.-** SFS estará facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento las Tarjetas de Crédito por cualquiera de las cuestiones que a continuación se indican: i) por haberse terminado el presente Contrato; ii) por haber cambiado el tipo de Tarjeta de Crédito; iii) para permitir el uso internacional de la Tarjeta de Crédito, en caso de que inicialmente sólo fuese válida en territorio nacional; iv) por motivos de seguridad; v) derivado de su robo o extravío; vi) por la implementación de nuevas tecnologías; vii) por la implementación de nuevas marcas; viii) por el sobregiro del límite de crédito; ix) por presentar saldo vencido; x) por posible uso fraudulento; xi) por presentar daños que imposibiliten su uso; xii) por no utilizar la Tarjeta de Crédito durante un período determinado; xiii) por encontrarse en una lista relacionada a personas bloqueadas o vinculadas con alguna actividad ilícita o fraudulenta, emitida por un Organismo o Autoridad Nacional o Internacional; xiv) por mal comportamiento crediticio; xv) por posible uso ilícito y xvi) a solicitud del CLIENTE.

Lo anterior será informado al CLIENTE a través de cualquiera de los Medios de Comunicación. SFS no será responsable por los daños y perjuicios que se causen y los que se llegaren a causar en los casos de bloqueo, cancelación, retención o sustitución de las Tarjetas de Crédito antes mencionados.

**11. PROGRAMAS Y SERVICIOS ADICIONALES.-** La Tarjeta de Crédito podrá ser incorporada a los Programas y Servicios Adicionales vigentes relacionados con la Tarjeta de Crédito contratada de acuerdo a; i) la operativa implementada; ii) solicitud del CLIENTE o; iii) automáticamente por SFS al momento de la activación de la Tarjeta de Crédito, en este último caso, sólo procederá cuando estos no tengan costos relacionados. El CLIENTE a su vez podrá solicitar a SFS la contratación de Programas y Servicios Adicionales, con costo para el CLIENTE, por lo que SFS le informará oportunamente, y que pondrá a disposición del CLIENTE a través del cualquier Medio de Comunicación, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos por SFS y/o por los Establecimientos que correspondan, y podrá gozar de ellos en los términos que SFS le indique, en el entendido que los Programas y Servicios Adicionales pueden variar, suspenderse o cancelarse en cualquier momento, sin responsabilidad alguna para SFS. El CLIENTE podrá conocer los términos y condiciones aplicables de dichos Programas y Servicios Adicionales en el Portal de Internet de SFS ([www.falabella.com.mx](http://www.falabella.com.mx)).

Asimismo, y posterior a la firma de este Contrato, el CLIENTE podrá activar y/o adicionar Productos y servicios, a través de los Medios Electrónicos que SFS ponga a su disposición para este efecto, previa aprobación de SFS.

Tratándose de Tarjetas de Crédito nuevas, exceptuando las que se otorguen con motivo de sustitución de una Tarjeta de Crédito emitida con anterioridad, la incorporación a los Programas y Servicios Adicionales vigentes y en su caso, la contratación de Servicios Adicionales que solicite el CLIENTE, surtirán efectos a partir de la activación de la Tarjeta de Crédito, conforme a lo previsto en el presente Contrato y a los términos y condiciones publicados en el Portal de Internet ([www.falabella.com.mx](http://www.falabella.com.mx)).

#### CAPÍTULO IV. DE LAS OPERACIONES, SERVICIOS PRESENCIALES, TELEFÓNICOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

**12.- OPERACIONES ELECTRÓNICAS.-** LAS PARTES manifiestan expresamente su voluntad de pactar Operaciones Electrónicas a través de Instrucciones que el CLIENTE elija de las opciones habilitadas en su oportunidad por SFS, utilizando para tales efectos, en todo caso los Factores de Autenticación que SFS le solicite.

Las Operaciones Electrónicas pactadas a través de los Medios o Sistemas Electrónicos deberán estar asociadas a contratos relacionados con operaciones o servicios celebrados entre el CLIENTE y SFS, supuesto en el cual, los términos y condiciones de dichos contratos quedarán intactos y seguirán surtiendo sus efectos con los alcances en ellos convenidos, siendo que el presente Capítulo regulará únicamente la forma en la cual LAS PARTES convendrán las referidas Operaciones Electrónicas.

**a)** SFS podrá suspender o cancelar la(s) Instrucción (es) de las operaciones y/o Servicios Electrónicos que el CLIENTE pretenda realizar o utilizar mediante los Medios o Sistemas Electrónicos; siempre y cuando SFS cuente con elementos suficientes para presumir que la autenticación del CLIENTE y su Firma Electrónica han sido utilizados en forma indebida o bien cuando SFS detecte algún error en la Instrucción respectiva.

**b)** Para el acceso de los CLIENTES a los distintos Servicios Electrónicos que en su caso estén disponibles al CLIENTE, SFS proporcionará los distintos medios de autenticación para el acceso a los mismos, los cuales se citan en el apartado de Definiciones bajo el concepto de Factores de Autenticación. Sin éstos, el CLIENTE no podrá utilizar los servicios que se describen en el presente Contrato.

**c)** El CLIENTE reconoce que podrá contratar, modificar y/o cancelar cualquiera de los Servicios Electrónicos que, en todo caso, SFS ponga a su disposición a través del Centro de Atención Telefónica, de la aplicación móvil o del Portal de Internet, debiendo utilizar el Factor de Autenticación correspondiente.

**d)** SFS bloqueará las Claves de Acceso temporalmente, en caso de que el CLIENTE introduzca una clave errónea por tres (3) ocasiones consecutivas, por lo cual la única manera en la que el CLIENTE podrá desbloquear las Claves de Acceso será directamente en el Portal de Internet o mediante la aplicación móvil.

**e)** En caso de inactividad en el servicio, SFS dará por terminada la sesión después de veinte (20) minutos.

**f)** Para un mejor conocimiento del Portal de Internet y de los servicios que se encuentran dentro de él, SFS podrá otorgarle al CLIENTE el servicio de asesoría, a través del Centro de Atención Telefónica, para que el CLIENTE se familiarice con los Servicios Electrónicos.

**g)** El CLIENTE, reconoce expresamente el derecho que se reserva SFS, a suspender una o más funcionalidades de los Servicios Electrónicos en caso de que la(s) Cuenta(s) haya sido canceladas, bloqueadas, o se encuentren en algún estatus que impida realizar algún abono o cargo, así como cualquier otra causa vinculada con la licitud de los fondos o con los generales del CLIENTE; y no será responsable de los daños y perjuicios que llegará a causarsele.

**h)** En caso de robo o extravío de algún dispositivo que SFS haya puesto a disposición del CLIENTE, para acceder a los Medios Electrónicos, el CLIENTE deberá notificarlo a SFS, a través del Centro de Atención Telefónica para solicitar el bloqueo correspondiente.

En relación con los incisos anteriores, SFS notificará al CLIENTE de conformidad a lo establecido en la Cláusula 24 de este Contrato la realización de las acciones que hubiere llevado a cabo.

**12.1.- TIPOS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.-** LAS PARTES otorgan su consentimiento en someterse a las siguientes disposiciones que serán aplicables para cada uno de los Servicios Presenciales, Telefónicos y Electrónicos:



**i) Teléfono Móvil.** - Dispositivo del CLIENTE que recibirá mensajes de texto o datos, y por medio del cual el CLIENTE autorizará con su Firma Electrónica, Factores de Autenticación, Claves de Acceso, la formalización del presente Contrato, el uso de su información y de los datos previstos en la Pre-Solicitud y Solicitud de Contrato, así como realizar operaciones y consultas por medio de la Aplicación Móvil de SFS.

**ii) Operador Telefónico.** - El CLIENTE podrá acceder a este Servicio digitando su Firma Electrónica y/o Claves de Acceso y, una vez realizada dicha digitación, el CLIENTE será atendido por un operador a través del cual podrá pactar, mediante Instrucciones verbales, las Operaciones Electrónicas que el operador le permita.

Para efectos de lo anterior, el CLIENTE autoriza a SFS, a grabar las Instrucciones verbales telefónicas que el operador permita y que el CLIENTE desee realizar, aceptando desde ahora que SFS tendrá la grabación como Factor de Autenticación de las mismas. Tales grabaciones serán propiedad exclusiva de SFS y que su contenido tendrá el valor probatorio que las leyes le otorguen.

**iii) Cajero Automático.** - El CLIENTE accederá a los Cajeros Automáticos de las entidades financieras mediante la utilización de la Tarjeta de Crédito, debiendo digitar su NIP de la Tarjeta de Crédito.

**iv) Terminal Punto de Venta.** - El CLIENTE podrá utilizar este sistema o Servicio Electrónico a través de la Tarjeta de Crédito.

**v) Portal de Internet.** - El CLIENTE podrá ingresar a la dirección electrónica de SFS para consultar Productos, Programas y Servicios Adicionales, para confirmar, enviar, consultar o autorizar cualquier comunicación, aviso, notificación o Instrucción relacionada con el Contrato y/o con las operaciones realizadas.

**vi) Aplicación móvil.** - El CLIENTE podrá acceder a dispositivos digitales o móviles que sean habilitados e informados por SFS, a través de cualquier Medio de Comunicación.

El CLIENTE únicamente podrá pactar las Operaciones Electrónicas que los Servicios Electrónicos antes señalados le permitan, o en su caso, de cualesquier otro medio electrónico que SFS ponga a su disposición y le haga de su conocimiento a través de cualquier Medio de Comunicación; manifestando LAS PARTES expresamente que el acuerdo o autorización relacionado con cada Operación Electrónica pactada, se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar al momento en que el sistema o Servicio Electrónico utilizado le proporcione el Número de Autorización.

**12.2.- CLAVES DE ACCESO.** - SFS proporcionará al CLIENTE claves confidenciales, mismas que podrá utilizar a través de los Medios o Sistemas Electrónicos o Plataformas Digitales, que SFS le informe para tales efectos al CLIENTE a través de cualquier Medio de Comunicación.

En caso de que SFS así lo autorice, el CLIENTE podrá efectuar ciertas Operaciones Electrónicas, autorizaciones para contratación de nuevos productos y/o consulta de información relacionada al objeto del presente Contrato.

SFS le informará al CLIENTE a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, la importancia del uso de las claves confidenciales, recomendando que en todo momento mantenga las claves seguras.

**12.3.- EFECTOS DE LA FIRMA ELECTRÓNICA.** - Ambas partes aceptan que la Firma Electrónica y los Factores de Autenticación tienen la misma veracidad legal que la firma autógrafa del CLIENTE, por lo que las constancias documentales o técnicas en donde aparezca producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos suscritos y, en consecuencia, tendrán igual valor probatorio.

El CLIENTE reconoce el carácter personal e intransferible de la Firma Electrónica, la cual quedará bajo su custodia, control y cuidado, por lo que será de la exclusiva responsabilidad del CLIENTE cualquier daño o perjuicio que pudiese sufrir como consecuencia del uso indebido de la misma.

La configuración de la Firma Electrónica es desconocida por SFS, sus empleados y funcionarios, pudiendo el CLIENTE modificarla a través de los medios que SFS disponga para tales efectos.

El CLIENTE manifiesta que conoce el alcance que en el presente Contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso es bajo su estricta responsabilidad. El CLIENTE, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica como confidencial, toda vez que el uso de la misma, para todos los efectos legales a que haya lugar, será atribuido al CLIENTE, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor.

LAS PARTES convienen en que serán aplicables, en su momento, los términos del Código de Comercio y cualquier otra disposición aplicable, respecto de la identidad y expresión de consentimiento de las mismas por medios electrónicos, óptico o de cualquier otra tecnología mediante el uso de la Firma Electrónica, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre LAS PARTES de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no repudiables respecto del emisor y receptor.

**12.4.- PAGOS A TERCEROS.** - Cuando a través de los Medios o Sistemas Electrónicos se pacten Operaciones Electrónicas que tengan por objeto el pago a terceros de créditos, bienes o servicios, las relaciones del CLIENTE y dichos terceros se registrarán por los convenios que hubiesen celebrado para dichos efectos, por lo que SFS no asumirá responsabilidad alguna derivada de esas relaciones jurídicas, ya sea por el pago o por la insuficiencia en la prestación de los bienes o servicios, por lo cual el CLIENTE se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a SFS, sus empleados, accionistas, apoderados o representantes legales, de cualquier reclamación que se relacione con lo anterior.

SFS sólo tendrá obligación de ejecutar las Operaciones Electrónicas de transferencias de fondos, en el evento de que la cuenta de cargo mantenga Línea de Crédito disponible para dar cumplimiento a dichas transferencias, por lo que SFS no asumirá responsabilidad alguna derivada de la insuficiencia de disponibilidad en la Línea de Crédito. En caso de que el CLIENTE realice una disposición de transferencia de fondos de su Tarjeta de Crédito a una cuenta bancaria propia o a la cuenta bancaria de un tercero, SFS no se hace responsable de las implicaciones que puedan surgir y que estén relacionadas con el destinatario, por lo que el CLIENTE no deberá de enviar recursos a cuentas o personas que pudieran estar involucradas en alguna actividad riesgosa o ilícita.

Las Instrucciones del CLIENTE para pactar Operaciones Electrónicas son de su estricta responsabilidad, por lo que SFS deberá dar cumplimiento a dichas Instrucciones, sin tomar en cuenta la causa o motivo que originó dicha Instrucción, así como la implicación que tenga para la actividad del CLIENTE o el beneficio o perjuicio que le pudiera causar.

Las fechas efectivas de ejecución de las Operaciones Electrónicas, serán aquéllas que, conforme a la ley aplicable, los usos y costumbres comerciales o financieros y las políticas de operación de SFS, se encuentren vigentes. Los propios Medios o Sistemas Electrónicos podrán especificar dichas fechas de ejecución.

**12.5.- INSTRUCCIONES.** - Para los efectos de lo establecido en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, LAS PARTES acuerdan lo siguiente:

**a)** Ambas partes reconocen que, utilizando la Firma Electrónica, el CLIENTE, mediante instrucciones, manifiesta su expresa voluntad para llevar a cabo operaciones y autorizaciones, a través de los Medios o Sistemas Electrónicos.

**b)** LAS PARTES están de acuerdo en que cualquier Instrucción, Operación Electrónica o información que sea generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de los Medios o Sistemas Electrónicos, sea considerada como Mensaje de Datos proveniente del CLIENTE, siempre y cuando dicha Instrucción, Operación Electrónica o información sea enviada utilizando la Firma Electrónica del CLIENTE o programada por el CLIENTE en los Medios o Sistemas Electrónicos para ser operadas automáticamente.



c) Asimismo, LAS PARTES están de acuerdo en que, mediante la utilización de los Medios o Sistemas Electrónicos, y la Firma Electrónica del CLIENTE, o cualquier otro medio de identificación o de autenticación del CLIENTE que en un futuro establezca SFS, LAS PARTES podrán i) modificar o aceptar este Contrato; ii) contratar nuevos productos; ó iii) celebrar otros contratos, convenios o actos jurídicos relacionados con este Contrato.

d) La utilización por parte del CLIENTE de cualquier Servicio Electrónico implica la aceptación de los términos y condiciones de los mismos previstos en el presente Contrato.

**12.6.- MODIFICACIONES DE LOS MEDIOS O SISTEMAS ELECTRONICOS.** - El CLIENTE reconoce y está de acuerdo en que SFS podrá libremente cuando así aplique y sin limitación alguna, realizar todas las modificaciones técnicas, físicas, mecánicas o de cualquier otra naturaleza, que sean necesarias para mejorar, actualizar o suprimir algunas de las funciones.

El CLIENTE reconoce que podrá contratar, modificar o cancelar cualquiera de los Productos y/o Programas y Servicios Adicionales que SFS ponga a su disposición mediante los Medios de Comunicación, debiendo utilizar la firma autógrafa o la Firma Electrónica correspondiente.

SFS manifiesta que, en cualquier momento posterior a la firma de este Contrato, el CLIENTE tiene derecho a solicitarle, la activación de aquellos Productos y/o Programas y Servicios Adicionales que no hubiere habilitado inicialmente debiendo manifestar su consentimiento expreso mediante los medios que señale SFS para tal fin, en el entendido que dicha solicitud se deberá realizar mediante identificación plena y a satisfacción de SFS y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en este documento y de la legislación.

SFS no será responsable frente al CLIENTE de cualquier daño o perjuicio que se le pudieren ocasionar a este último en virtud de las modificaciones que SFS efectúe en los Medios o Sistemas Electrónicos.

**12.7.- RESPONSABILIDAD.-** LAS PARTES reconocen expresamente que no serán responsables de los daños y perjuicios que se llegaren a causar por la no disponibilidad de los Medios o Sistemas Electrónicos. No obstante, SFS pondrá a disposición del CLIENTE en los Módulos, Oficinas y/o Sucursales, los medios alternos para pactar Operaciones Electrónicas en caso de aplicar. Así mismo, LAS PARTES manifiestan su aceptación para que no exista ningún tipo de responsabilidad por fallas en los Medios o Servicios Electrónicos cuando sean motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor.

**12.8.- TITULAR DE DERECHOS.-** El CLIENTE reconoce que SFS es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contengan en los Medios o Sistemas Electrónicos, por lo que por ningún motivo podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario respecto de ellos y sólo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente Contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a la cual tenga acceso con motivo del uso de los mismos.

**12.9.- CONCESIONES.-** Para efectos de prevenir una controversia futura, LAS PARTES convienen en otorgarse las siguientes recíprocas concesiones:

a) El uso de la Firma Electrónica tendrá los mismos efectos e implicaciones de la firma autógrafa auténtica, sustentado en facultades suficientes para obligarles en los términos y condiciones de los convenios relativos a las Operaciones Electrónicas o confirmación y autorización a través de los Medios de Comunicación.

El CLIENTE expresa, manifiesta y acepta que las Operaciones Electrónicas e Instrucciones que realice mediante el uso de la Firma Electrónica, lo identifican plenamente ante SFS, por lo que la expresión de su consentimiento otorgado por estos medios respecto de las Operaciones Electrónicas serán absolutamente válidos, no pudiendo ser desconocidos, revocados, repudiados

o rechazados por el CLIENTE tanto respecto de dicha identificación como de la ejecución de las Operaciones Electrónicas que se hubiesen realizado.

b) A las Operaciones Electrónicas le son aplicables todos los términos y condiciones establecidos en el presente Capítulo, en los contratos que, en su caso, se asocien a las Operaciones Electrónicas, por aquéllos que se establezcan en los cuadros de diálogos de los propios Sistemas Electrónicos y por los efectos que el uso de los Sistemas Electrónicos y la convención de las Operaciones Electrónicas tengan sobre los contratos asociados a éstos.

c) Los asientos contables efectuados por SFS, la bitácora, los Estados de Cuenta, el Número de Autorización, las fichas o documentos que se generen con motivo de la ejecución de las Operaciones Electrónicas, así como las demás constancias documentales y técnicas derivadas del uso de los Servicios Electrónicos, harán prueba plena de la existencia y validez de las Operaciones Electrónicas pactadas a través de ellos.

d) Las Operaciones Electrónicas pactadas a través de los Servicios Electrónicos mediante el uso de la Firma Electrónica, representa el acuerdo de voluntades entre el CLIENTE y SFS.

**12.10.- NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES.** - En caso de que el CLIENTE hubiese proporcionado a SFS un Medio de Comunicación, tales como correo electrónico o Número de Teléfono Móvil, este último confirmará al CLIENTE a través de dicho medio la ejecución de las Operaciones Electrónicas que de acuerdo con las disposiciones legales se encuentre obligado a notificar.

Así mismo, SFS podrá notificar al CLIENTE de todas y cada una de las operaciones realizadas, de conformidad con la legislación vigente a través de la presentación de los Estados de Cuenta y resúmenes de movimientos, conforme a lo que se establece en la Cláusula 13 del presente Contrato y al consentimiento expreso que haya manifestado el CLIENTE respecto de la modalidad de entrega de los Estados de Cuenta.

**12.11.- INFORMACIÓN PARA EVITAR FRAUDES.** - SFS podrá de forma gratuita notificar al CLIENTE, si éste proporcionó a SFS un Medio de Comunicación, tales como correo electrónico o Número de Teléfono Móvil, la ejecución de las Operaciones Electrónicas que de acuerdo con las disposiciones legales se encuentre obligado a notificar. Esta notificación ayudará al CLIENTE a evitar posibles fraudes con la Tarjeta de Crédito por lo que el CLIENTE, podría ser notificado de alguna disposición no reconocida y deberá comunicarse a los teléfonos de SFS para hacer de su conocimiento dicha situación.

**12.12.- AUTORIZACIÓN PARA LA CELEBRACIÓN DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A TRAVES DE MEDIOS ELECTRONICOS.** - El CLIENTE reconoce que en el presente Capítulo se encuentran comprendidos las operaciones y servicios que se pueden realizar a través de Medios o Sistemas Electrónicos, cuyos términos y condiciones se encuentran establecidos en el presente Contrato.

## CAPÍTULO V. ESTADO DE CUENTA Y ACLARACIONES.

**13. ESTADOS DE CUENTA.-** LAS PARTES pactan que SFS estará obligado a enviarle al CLIENTE, sin costo alguno, un Estado de Cuenta en forma mensual o con la periodicidad pactada la cual no podrá ser mayor a seis (6) meses conforme a lo establecido en la Carátula del Producto, en el que se indicará, entre otros conceptos: la fecha de corte, la cual corresponderá a un día del mes que se determinará y especificará en la Carátula de Producto; la Fecha Límite de Pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el siguiente Día Hábil sin cargo alguno de intereses moratorios o comisiones por incumplimiento; las tasas de intereses ordinarios y moratorios; importe de pago mínimo; y comisiones. Los Estados de Cuenta



incluirán además la información que conforme a las disposiciones aplicables corresponda.

SFS informará a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, la modificación a la fecha de corte o la Fecha Límite de Pago y pondrá a disposición del CLIENTE otros medios para recibir su Estado de Cuenta. Así mismo, el CLIENTE podrá solicitar a SFS el cambio de la modalidad de envío del Estado de Cuenta, que fue pactada inicialmente en la Carátula del Producto, con la finalidad de recibirlo de manera mensual, en términos de lo señalado en la Cláusula 12.10 del presente Contrato. SFS dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de corte, remitirá los Estados de Cuenta a través de cualquier Medio de Comunicación autorizado por el CLIENTE, salvo cuando el CLIENTE haya autorizado expresamente a SFS suspender el envío de los referidos Estados de Cuenta para realizar su consulta a través de los Medios o Sistemas Electrónicos.

Cualquier modificación en la modalidad de entrega de los Estados de Cuenta deberá contar con el consentimiento expreso del CLIENTE. No obstante, el CLIENTE podrá consultar previa autenticación, el saldo y los movimientos de su Tarjeta de Crédito a través de: i) el Centro de Atención Telefónica; ii) en Módulos, Oficinas y/o Sucursales; iii) en la aplicación móvil y iv) por medio de Plataformas Digitales.

LAS PARTES reconocen que, si la cuenta no registra saldo o no presenta movimientos, SFS pondrá a disposición del CLIENTE el Estado de Cuenta para su consulta en el Módulo, Oficina y/o Sucursal, dentro de los 3 (tres) Días Hábiles siguientes a la fecha de corte que corresponda a su emisión conforme a lo señalado en el presente párrafo.

Tratándose de ventas a plazo o compras con cargos parciales, SFS proporcionará al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de la mensualidad que corresponda y al importe de dicha mensualidad. Así mismo, en el Estado de Cuenta se distinguirán las disposiciones realizadas dentro del territorio nacional, de aquellos efectuados en el extranjero; para tal caso, se incluirá por lo menos el monto en la divisa en que se efectuó la operación y el monto en moneda nacional correspondiente a cada uno de los cargos.

Para el caso que el CLIENTE no reciba oportunamente el Estado de Cuenta, deberá solicitarlo por escrito a SFS para que en caso de desacuerdo con los cargos efectuados esté en posibilidades de objetarlo en los términos que se establecen en la Cláusula 14 de este Contrato. El CLIENTE acepta y reconoce que el Estado de Cuenta no constituye un requerimiento de pago, por lo que, en caso de no recibir su Estado de Cuenta, el CLIENTE se obliga a realizar los pagos conforme a lo dispuesto en la Cláusula 16 de este Contrato y en su caso, acudir al Módulo, Oficina y/o Sucursal o llamar al Centro de Atención Telefónica para verificar los motivos por los que el Estado de Cuenta no llega a su domicilio o correo electrónico en su caso.

**14. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE CARGOS.** - En caso que el CLIENTE no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta correspondiente, podrá presentar la solicitud de la aclaración dentro de los 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte o en su caso de la realización de la operación o del servicio, pero sin exceder del plazo antes señalado conforme al siguiente procedimiento:

**I.-** El CLIENTE podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica, acudir a Módulos, Oficinas y/o Sucursales, o enviar un correo electrónico, para reconocer o validar cargos o disposiciones en su Tarjeta de Crédito, sin que esto implique en sentido estricto una aclaración, por lo que SFS deberá de proporcionar la información que esté a su alcance en ese momento para aclarar las dudas que el CLIENTE le exponga, sin que se genere cobro alguno por esta consulta. En el supuesto de que el CLIENTE no reconozca los movimientos, sólo entonces se procederá con el trámite de aclaración señalado en los numerales siguientes.

**II.-** El CLIENTE deberá presentar la solicitud de aclaración por escrito al correo electrónico: aclaraciones@falabella.com.mx o comunicándose al Centro de Atención Telefónica en los siguientes teléfonos: (55) 50894262.

**III.-** Levantada la aclaración, ya sea por correo electrónico, o ante el Centro de Atención Telefónica, SFS emitirá un número de folio para que el CLIENTE pueda consultar y dar seguimiento a su trámite.

**IV.-** Una vez registrada la aclaración, el CLIENTE deberá de proporcionar a SFS, en un período no mayor a 3 (tres) Días Hábiles, la documentación requerida, misma que deberá ser entregada al correo electrónico de aclaraciones@falabella.com.mx lo siguiente: i) copia de la identificación oficial del CLIENTE; y ii) carta firmada en donde mencione el motivo de la aclaración, proporcionando los datos de identificación de la Tarjeta de Crédito, así como el folio que se le haya otorgado por SFS. El escrito deberá contener de forma detallada los movimientos con los cuales no esté de acuerdo, así como la dirección que el CLIENTE tenga registrada en SFS, o en su caso deberá realizar la actualización correspondiente. El escrito deberá estar debidamente firmado por el CLIENTE y deberá contener cada una de las transacciones reclamadas para efecto que SFS pueda realizar la investigación correspondiente.

**V.-** SFS a través de un apartado especial en un Estado de Cuenta que emita, deberá reflejar el importe de los cargos objetados por el CLIENTE del periodo correspondiente.

**VI.-** Una vez recibida la solicitud de aclaración, SFS tendrá un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al CLIENTE el dictamen correspondiente y en el caso de que se trate de aclaraciones de operaciones en el extranjero, SFS tendrá un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales, conforme a lo establecido en los procesos del Contrato de Intercambio Doméstico al cual se encuentra sujeto SFS en su carácter de emisor de Tarjeta de Crédito, ambos contados a partir de la fecha en que reciba la solicitud de aclaración. SFS dentro del plazo antes señalado, entregará al CLIENTE el dictamen a través de: Correo Electrónico; o bien, en el Módulo, Oficina y/o Sucursal que haya designado para tales efectos. Si transcurrido el plazo de los 45 (cuarenta y cinco) días o de 180 (ciento ochenta) días naturales en su caso, el CLIENTE no ha recibido respuesta podrá llamar al Centro de Atención Telefónica o bien, comunicarse a la Unidad Especializada de Atención a CLIENTES, para solicitar la entrega de su respuesta y, en su caso, recoger el dictamen correspondiente.

**VII.-** Asimismo, dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, SFS pondrá a disposición del CLIENTE en el Módulo, Oficina y/o Sucursal designada por este último, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración, cuando así lo requiera el CLIENTE.

**VIII.-** Tratándose de cantidades a cargo del CLIENTE, hasta en tanto la solicitud de aclaración no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado, el CLIENTE tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago y SFS, no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia, hasta en tanto no se resuelva la aclaración.

**IX.-** Si el dictamen es favorable al CLIENTE, SFS eliminará los cargos impugnados y sus accesorios de futuros Estados de Cuenta o reembolsará al CLIENTE el importe de éstos cuando los haya pagado con anterioridad.

**X.-** En el evento de que, conforme al dictamen que emita SFS, resulte procedente el cobro del monto respectivo y por tanto el dictamen no resulte a favor del CLIENTE, éste último deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios y la(s) comisión(es) que correspondan conforme a lo previsto en el presente Contrato.

El procedimiento de aclaración que solicite el CLIENTE, previsto en los numerales anteriores, quedará sin efectos a partir de que el CLIENTE presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**15. COMISIÓN MERCANTIL PARA ACLARACIONES.** - En este acto el CLIENTE otorga a SFS una comisión mercantil o encargo para que, actúe en su nombre y gestione ante cualquier tercero (comercios, adquirentes, entidades financieras,



etc.), los comprobantes y/o aclaraciones de las(s) transacción(es) o movimiento(s) que sean necesarios, en las que el CLIENTE hubiese participado y que no reconozca. Lo anterior para que SFS realice el procedimiento aclaratorio referido en la Cláusula anterior, que de otra forma sólo el CLIENTE podría solicitar.

## CAPÍTULO VI. PAGO DEL CRÉDITO, TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES.

**16. PAGO TOTAL O PARCIAL DEL SALDO.** - El CLIENTE se obliga a pagar a SFS el importe total o parcial del saldo consignado en los Estados de Cuenta de la Tarjeta de Crédito, conforme a lo establecido en los incisos a) y b) de esta cláusula, a más tardar en la Fecha Límite de Pago que se señale en los mismos. La Fecha Límite de Pago se determinará considerando un plazo de 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha de corte respectiva, siempre y cuando el CLIENTE se encuentre al corriente en sus pagos, en caso contrario el CLIENTE deberá pagar en forma inmediata el saldo indicado en el Estado de Cuenta. SFS podrá variar el periodo para determinar la Fecha Límite de Pago de tiempo en tiempo, previo aviso dado al CLIENTE en términos del presente Contrato. En caso de que la Fecha Límite de Pago corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el siguiente Día Hábil, sin cargo alguno. La fecha de corte y la Fecha Límite de Pago serán informadas en la Carátula del Producto que se entregue al CLIENTE al amparo del presente Contrato y serán indicadas en los Estados de Cuenta.

El CLIENTE deberá pagar a SFS las disposiciones de la Línea de Crédito que realice, de acuerdo con las siguientes condiciones:

**a)** Si paga el importe total del saldo actual consignado en el Estado de Cuenta a más tardar en la Fecha Límite de Pago que se señala en éste, no se cargará cantidad alguna por concepto de intereses, con excepción de los intereses que se causen por disposiciones en efectivo de la Línea de Crédito, mismos que se calcularán con base en el saldo diario insoluto de dichas disposiciones, desde la fecha de la disposición hasta la amortización total del saldo de la disposición y los intereses derivados.

**b)** Si no efectúa el pago total del saldo actual en la Fecha Límite de Pago, cubrirá su adeudo en parcialidades no menores a los pagos mínimos mensuales señalados en el Estado de Cuenta. El pago mínimo mensual será al menos el monto que resulte mayor conforme a los incisos siguientes: **I)** La suma de: i) 1.5% del saldo insoluto de la parte revolvente de la Línea de Crédito al corte del periodo, sin tomar en cuenta los intereses del periodo ni el impuesto al valor agregado (I.V.A.); más ii) los referidos intereses e I.V.A.; o **II)** el 1.25% del límite de la Línea de Crédito, o **III)** La suma de: i) Hasta el 5% del saldo insoluto de la parte revolvente de la Línea de Crédito al corte del periodo, sin tomar en cuenta las comisiones, los intereses del periodo ni el impuesto al valor agregado (I.V.A.), más ii) las referidas comisiones, los intereses e I.V.A.

Así mismo, al resultado anterior se le podrán sumar, en caso de existir, los montos correspondientes a los pagos periódicos derivados de las disposiciones de la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito, Plan de Pagos Estructurado.

SFS podrá determinar libremente el importe del pago mínimo, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que SFS podrá informarle del citado cambio, a través del Estado de Cuenta del mes inmediato anterior al de la fecha en que surta efectos el mismo, siempre y cuando no contravenga a lo establecido en la legislación aplicable

**c)** En caso de que el CLIENTE no realice sus pagos de acuerdo a lo establecido en los incisos a) o b) de la presente cláusula y el crédito sea considerado Vencido para Efectos Contables, SFS aplicará de manera inmediata al saldo insoluto de la Línea de Crédito los cargos de parcialidades aún no exigibles a que se refiere la Cláusula 6 del Contrato. Lo anterior, sin perjuicio a lo establecido en las Cláusulas 26 y 30 del presente Contrato.

En todo caso el CLIENTE se obliga a pagar la totalidad del saldo a su cargo a la fecha de terminación o cancelación de este Contrato.

**17. CONCEPTOS DE PAGO.** - El CLIENTE se obliga a pagar a SFS en Establecimientos o mediante Operaciones Electrónicas que indique éste último (el "Lugar de Pago"), sin necesidad de requerimiento previo y por los medios que este ponga a su disposición.

Los conceptos de pago serán los siguientes:

**I.- EL MONTO PRINCIPAL** de la Línea de Crédito dispuesto del Producto seleccionado.

**II.- INTERESES ORDINARIOS:** De conformidad con el Producto seleccionado por el CLIENTE, a razón de:

**A)** Tarjeta "Falabella -Soriana". - La **TASA DE INTERÉS ANUAL ORDINARIA VARIABLE máxima que será determinada con lo que resulte de adicionar a la Tasa Base de Referencia aplicable como máximo 75 (setenta y cinco) puntos porcentuales.**

**B)** Tarjeta "Falabella-Soriana MasterCard". - La **TASA DE INTERÉS ANUAL ORDINARIA VARIABLE máxima que será determinada con lo que resulte de adicionar a la Tasa Base de Referencia aplicable como máximo 75 (setenta y cinco) puntos porcentuales.**

En lo sucesivo, a las tasas de intereses ordinarios antes referidas se les identificará como: la "Tasas de Interés Anual Ordinaria Variable", para los efectos de definir el cálculo y cargos que le corresponden al CLIENTE.

El cálculo de intereses ordinarios se realizará considerando años de 360 (trescientos sesenta) días naturales. El interés ordinario se calculará con base en el saldo diario insoluto del Periodo de Facturación multiplicado por la tasa diaria de interés. La tasa diaria de interés será el resultado de dividir la Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable entre 360. El saldo diario insoluto se obtiene sumando al saldo del día anterior, las compras y disposiciones del día y restando los pagos realizados el mismo día. El saldo diario insoluto del primer día de cada periodo será igual al saldo anterior que aparece en el Estado de Cuenta mensual respectivo. Los intereses ordinarios deberán ser pagados en su totalidad por mensualidades vencidas en las mismas fechas en que se efectúen los pagos de capital, conforme a lo previsto en la Cláusula 16 del presente Contrato. El pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado sino únicamente por periodos vencidos.

**III.- INTERESES MORATORIOS:** LAS PARTES acuerdan que SFS podrá cobrar intereses moratorios a partir de que el crédito sea considerado Crédito Vencido para Efectos Contables; estos intereses serán cargados sobre el saldo insoluto a razón de una **TASA DE INTERÉS ANUAL MORATORIO igual a la que resulte de multiplicar la Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable y que corresponda al Producto seleccionado, por un factor de hasta 1.5 veces (la "Tasa de Interés Anual Moratorio")**. Los intereses moratorios no podrán ser cobrados al CLIENTE mientras el crédito no sea considerado Crédito Vencido para Efectos Contables, en donde corresponde el cobro de una **COMISIÓN POR FALTA DE PAGO** o una **COMISIÓN POR PAGO TARDÍO O INOPORTUNO**, según sea el caso, las cuales no podrán cobrarse al mismo tiempo.

En caso de hacerse exigible el saldo total de la Línea de Crédito por rescisión del Contrato y en su caso vencimiento anticipado de la Línea de Crédito, el CLIENTE se obliga a pagar intereses moratorios sobre el saldo insoluto de la Línea de Crédito de acuerdo a la Tasa de Interés Anual Moratorio establecida anteriormente.

El cálculo de los intereses moratorios se realizará considerando un año de 360 (trescientos sesenta) días, y los días efectivamente transcurridos.



IV.- **INTERESES CON TASAS PROMOCIONALES:** De acuerdo a los términos y condiciones de algunos de los Programas y Servicios Adicionales otorgados por SFS podrá disminuir puntos porcentuales de la Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable del Producto que corresponda. Asimismo, SFS podrá disminuir la Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable por cuestiones promocionales, estableciendo un periodo de vigencia o siempre que el CLIENTE cumpla con los términos y condiciones de la promoción que SFS le haya informado oportunamente. Una vez concluido el periodo de vigencia señalado o en caso de que el CLIENTE no cumpla con los términos y condiciones de la promoción, SFS aplicará la Tasa de Interés Anual Ordinaria Variable aplicable establecida en el presente Contrato, conforme al Producto vigente, sin necesidad de dar conocimiento al CLIENTE de dicho cambio con anticipación.

SFS podrá dar a conocer al CLIENTE las modificaciones que realice a las Tasa de Interés Anual Ordinaria y/o Moratoria Variable aplicable, de conformidad con el inciso g) de la Cláusula 24 de este Contrato. El CLIENTE tendrá derecho a dar por terminado el Contrato dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a que surta efecto la modificación, sin que se pueda cobrar cantidad adicional alguna, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que se dé por terminado dicho Contrato. El CLIENTE ratifica que una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la entrada en vigor de la modificación sin que dé por terminado el Contrato, será considerado para todos los efectos legales, como su aceptación a dichas modificaciones.

V.- **COMISIONES:** Aquellas que se cobran conforme al Producto seleccionado y que se encuentren vigentes, cuyos montos y periodicidades se establecen en el Anexo de Comisiones y en la Carátula del Producto, los cuales forman parte integrante del presente Contrato, así como aquellas que se agreguen e informen de conformidad con lo previsto en el presente documento:

A). - Comisiones por uso de las Tarjetas de Crédito:

a) Una comisión anual por cada Tarjeta de Crédito i) Comisión ANUALIDAD TARJETA TITULAR y una ii) Comisión ANUALIDAD TARJETAS ADICIONALES, que incluyen los cargos por emisión. Dichas comisiones se cobrarán por primera vez por membresía, cuando la Tarjeta de Crédito sea activada. Posteriormente, se cobrarán en forma anual al cumplir cada aniversario de la fecha de activación inicial de cada una de las Tarjetas de Crédito. La Comisión ANUALIDAD TARJETAS ADICIONALES se cobrará cuando el CLIENTE así la(s) hubiera contratado. SFS podrá establecer en sus Programas y Servicios Adicionales planes de cobro de estas comisiones en favor del CLIENTE, los cuales serán del conocimiento del mismo a través de cualquier Medio de Comunicación.

b) Una comisión por PAGO DE TARJETA A TRAVÉS DE LA RED DE COMISIONISTAS la cual se cobrará al CLIENTE por los Establecimientos o comisionistas operadores del servicio, al momento del pago.

c) DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO DE OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS en ejercicio de la Línea de Crédito sobre el monto de la operación realizada en Cajeros Automáticos de entidades financieras afiliadas al sistema RED. Tratándose de disposiciones de efectivo en los Cajeros Automáticos de entidades financieras afiliadas al sistema RED, el cajero cobrará adicionalmente las comisiones que por su uso determine la entidad financiera operadora del mismo.

d) Una comisión por DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS EN EL EXTRANJERO en ejercicio de la Línea de Crédito, la cual se cobrará sobre el monto de la operación realizada en Cajeros Automáticos de entidades financieras. Tratándose de disposiciones de efectivo en los Cajeros Automáticos de entidades financieras en el Extranjero, el cajero cobrará adicionalmente las comisiones que por su uso determine la entidad financiera operadora del mismo.

e) Una comisión por DISPOSICIÓN DE CRÉDITO A TRAVÉS DE RED DE COMISIONISTAS, la cual se cobrará al CLIENTE por los Establecimientos o comisionistas operadores del servicio, al momento de la disposición.

f) Una comisión por ACLARACIÓN IMPROCEDENTE DE LA CUENTA (MOVIMIENTOS O CARGOS NO RECONOCIDOS), que se cobrará al CLIENTE cuando presente una reclamación al Estado de Cuenta y no existe el error que argumenta.

B). Comisiones por incumplimiento:

a) Una comisión por PAGO TARDÍO O INOPORTUNO que contempla los gastos que se aplican a la cuenta del CLIENTE, que se cobrará cuando este haya incumplido en la fecha de pago estipulada por cualquier motivo imputable a él. Cuando el CLIENTE i) pague después de la Fecha Límite de Pago y antes de la fecha de corte del mes siguiente, o ii) cuando el pago efectuado sea sólo una fracción del importe establecido como pago mínimo a cubrir. En estos casos deberá de pagar esta comisión que se cobrará por evento, misma que no podrá cobrarse más de una vez para el mismo Periodo de Facturación.

b) Una comisión por FALTA DE PAGO, cuando el crédito no se considere como Crédito Vencido para Efectos Contables y el CLIENTE no realice pago alguno entre la fecha de corte y la Fecha Límite de Pago, se cobrará esta comisión. Esta comisión no se generará cuando el crédito esté en el supuesto de Crédito Vencido para Efectos Contables, en donde en su caso se cobrarán los intereses moratorios que correspondan.

Las Comisiones a) y b) no podrán cobrarse de manera conjunta, en todo caso procederá el cobro de una u otra.

c) Una comisión por REPOSICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO POR ROBO Y/O EXTRAVÍO, por la pérdida o robo de la Tarjeta de Crédito, así como por retención en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados de terceros. Esta comisión se generará por evento y deberá de ser liquidada por el CLIENTE conforme los montos identificados en su Estado de Cuenta, aun cuando esta no se active por el CLIENTE y/o por el Tarjetahabiente Adicional.

LAS PARTES reconocen y aceptan que SFS se reserva el derecho de efectuar incrementos a las comisiones anteriormente señaladas, así como establecer nuevas comisiones informando al CLIENTE los nuevos importes o nuevas comisiones, de conformidad con el inciso g) de la Cláusula 24 de este Contrato. El CLIENTE acepta que se entenderá otorgado su consentimiento a los nuevos importes o nuevas comisiones, si no manifiesta expresamente su objeción y solicita dar por terminado el presente Contrato antes de la fecha en que surta efectos el incremento o las nuevas comisiones, en cuyo caso deberá cubrir los adeudos que se hubieren generado a la fecha en que solicite dar por terminado el Contrato. Así mismo, SFS mantendrá la información de las Comisiones vigente y disponible en su Portal de Internet.

VI.- **IMPUESTOS:** vigentes sobre las comisiones, gastos e intereses, y/o cualquier concepto que conforme a las disposiciones o legislación de carácter fiscal le aplique o llegase aplicar al CLIENTE.

18. **ACREDITAMIENTO DE PAGOS.-** El CLIENTE podrá realizar los pagos que correspondan a través de los siguientes medios, los cuales se acreditarán según el medio de pago que utilice, de la siguiente forma: a) Efectivo y las realizadas a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), se acreditarán el mismo Día Hábil; b) Los realizados por la aplicación móvil, Portal de Internet y transferencias electrónicas de fondos, se acreditarán a más tardar el Día Hábil siguiente al que se ordene la transferencia. Los Pagos en efectivo realizados en tiendas departamentales, de autoservicio, comercios o Establecimientos autorizados, se acreditarán a más tardar el tercer Día Hábil siguiente, a la fecha en la que se realizó el pago.

19. **PRELACIÓN DE PAGOS.** - Los pagos que realice el CLIENTE en los términos establecidos en este Contrato, serán aplicados hasta donde alcance, en el siguiente orden de prelación: i) impuestos; ii) Intereses Moratorios; iii)



Comisiones; v) Intereses Ordinarios; vi) capital vencido; y vii) capital vigente. Lo anterior, bajo el entendido de que los pagos recibidos por SFS serán considerados en todo momento como pago parcial, salvo que cubran el total de los conceptos señalados, por lo que la obligación de pago del CLIENTE quedará subsistente sobre los saldos insolutos no cubiertos.

En el evento de que el pago realizado por el CLIENTE sea mayor al pago mínimo correspondiente a dicho periodo y, por otra parte, la Línea de Crédito incluya un esquema diferenciado de tasas de interés, SFS aplicará el excedente de dicho pago mínimo, en primera instancia, a la amortización de la parte del Saldo Insoluto con la Tasa de Interés más alta.

## CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES GENERALES

### 20. DECLARACIÓN. - El CLIENTE en este acto manifiesta expresamente que:

- I. SFS le hizo saber previo a la firma de este Contrato, las condiciones generales de este instrumento, así como los conceptos, importes vigentes y periodicidad de las tasas de interés y comisiones previstas en la Cláusula 17 del presente Contrato para cada Producto, así como los medios y acreditamiento de pagos de la Tarjeta de Crédito.
- II. Cumplirá en tiempo y forma con los términos y condiciones derivados del presente Contrato, el cual se formaliza, a través de su firma autógrafa o mediante la Firma Electrónica en la aceptación expresa en la Solicitud de Contrato.
- III. SFS le informó que los pagos anticipados, entendiéndolos como el pago parcial o total del saldo insoluto antes de la fecha en que sea exigible siempre que esté al corriente en su cuenta, se aplicarán en forma exclusiva al saldo insoluto del crédito.
- IV. Reconoce como suyos los datos asentados en la Solicitud de Contrato, proporcionados en forma voluntaria y bajo protesta de que los mismos son ciertos, completos y fidedignos, todo lo cual acredita con la información que proporcionó a SFS en la entrevista que éste le efectuó en la misma fecha a través de su personal autorizado, y con los documentos que proporcionó para la integración del expediente de este Contrato, los cuales fueron debidamente cotejados contra su original, reconociendo que tiene capacidad legal suficiente para celebrar el Contrato.
- V. Acepta actualizar su información al menos una vez al año, a través de cualquiera de los Medios de Comunicaciones que SFS tenga disponibles para tales efectos, así como la información y documentación solicitada por SFS respecto de los Tarjetahabientes Adicionales. Conoce la importancia de que SFS tenga sus datos actualizados con la finalidad de que este informado y reciba las notificaciones necesarias al amparo del presente Contrato.
- VI. Acepta la facultad que tiene SFS de verificar en cualquier momento la autenticidad de los datos que le proporcionó en la Solicitud de Contrato o posteriormente para la actualización de su expediente. Asimismo, se obliga a proporcionar y a entregar a SFS los datos y documentos que éste le solicite en cualquier momento con el objetivo de cumplir con las disposiciones para prevenir la celebración de operaciones con recursos de procedencia ilícita o el financiamiento al terrorismo.
- VII. SFS le informó que en el Registro de Contratos de Adhesión de CONDUSEF se encuentra el presente Contrato y los Anexos que forman parte integrante del mismo, , documentos que SFS además tiene disponible para su consulta en el Portal de Internet y en Módulos, Oficinas y/o Sucursales.
- VIII. Es de su conocimiento que en cualquier momento podrá revocar la autorización que, en su caso, confirió a SFS para que utilice su información para la publicidad o comercialización de otros Productos y/o Programas y Servicios Adicionales, lo cual podrá efectuar entregando el formato de solicitud de derechos ARCO que SFS pone a su disposición en el Portal de Internet.

- IX. Podrá solicitar el cambio de Producto, sujeto a la autorización de SFS.
- X. Sabe que podrá registrarse en el REUS de la CONDUSEF mediante los mecanismos establecidos en el mismo, a efecto de no recibir información para fines mercadotécnicos o publicitarios en su número telefónico y/o dirección de correo electrónico que registre.
- XI. Usar la Tarjeta de Crédito personalizada, según el Producto seleccionado, exclusivamente para los fines autorizados por SFS, siendo responsable en todo momento por el uso indebido de la misma, así como de los Tarjetahabientes Adicionales.
- XII. Acepta que SFS pueda gestionar ante terceros los comprobantes, transacciones y movimientos necesarios para realizar aclaraciones que no reconozca.
- XIII. Acepta que la firma autógrafa y Firma Electrónica, podrán ser utilizados por el CLIENTE como forma de consentimiento para la aceptación del presente Contrato, nuevos Productos, autorización de Programas y Servicios Adicionales y realización de Operaciones Electrónicas.
- XIV. Los Factores de Autenticación generados por los desarrollos tecnológicos de SFS, y que se ponen a disposición del CLIENTE son para uso exclusivo de este último, por lo que será su responsabilidad el uso, activación, modificación, y custodia, aun y cuando medie caso fortuito y fuerza mayor.
- XV. Otorga expresamente su consentimiento para que SFS trate sus Datos Personales y Datos Personales Sensibles.

**21. LÍNEA ADICIONAL COMPLEMENTARIA A LA TARJETA DE CRÉDITO.** - SFS podrá notificar al CLIENTE que cuenta con una Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito autorizada, siempre y cuando el CLIENTE cumpla con todos y cada uno de los requisitos establecidos por SFS y descritos en el comunicado enviado al CLIENTE para tal efecto a través de cualquier Medio de Comunicación. La línea adicional es complementaria a la Tarjeta de Crédito autorizada del Producto seleccionado, en virtud de que se identifica bajo el mismo número cuenta. Esta línea adicional sólo podrá ser dispuesta por el CLIENTE cuando reciba el Aviso de Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito dentro de la fecha límite para su disposición y mediante el número máximo de desembolsos o disposiciones que SFS le informe al CLIENTE en dicho Aviso. Lo anterior, siempre y cuando no presente atraso en los pagos de la Línea de Crédito. En la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito no quedan comprendidos los intereses, comisiones, impuestos, gastos y demás accesorios que se causen conforme a la misma.

**22. MONTO DE DISPOSICIÓN SOBRE LA LÍNEA DE CRÉDITO.** - SFS podrá notificar al CLIENTE que cuenta con la(s) cantidad (es) que, previa aceptación a través de la Firma Electrónica podrá disponer dentro del límite aprobado y dentro la fecha límite de disposición. Una vez dispuesta en su totalidad la suma de dinero puesta a disposición del CLIENTE o bien concluido el término dentro del cual el CLIENTE tiene a su disposición la suma de dinero o realizado el número máximo de desembolsos o disposiciones informadas por SFS, el CLIENTE no podrá hacer desembolsos adicionales. La(s) cantidad (es) se podrán disponer por cualquier medio que SFS notifique al CLIENTE, utilizando para tal efecto, la Firma Electrónica de acuerdo al Medio o Sistemas Electrónicos empleados para la disposición(es). La(s) cantidad(es) dispuesta(s) conforme a la Instrucción recibida por el CLIENTE será(n) abonada(s) en i) la cuenta bancaria de débito que el CLIENTE designe para tal efecto o podrá disponer del monto directamente en los Establecimientos comunicados por SFS.

En adición a las causas de rescisión del Contrato y vencimiento anticipado de la Línea de Crédito establecidas en la Cláusula 26 de este Contrato, la falta de pago oportuno de una o más de las amortizaciones mensuales del Monto de Disposición sobre la Línea de Crédito y/o de la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito facultará a SFS para exigir el pago inmediato del saldo total del adeudo y en su caso de la Línea de Crédito.

El CLIENTE autoriza que cuando su Línea de Crédito se encuentre Vencida para Efectos Contables, SFS podrá cargar a la Línea de Crédito el importe total del saldo de los Montos de Disposición sobre la Línea de Crédito y/o de la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito, liberando a SFS de cualquier



responsabilidad por ello. Y si no es posible realizar dicho cargo por cualquier causa, el CLIENTE deberá pagar el adeudo total por los medios que autorice para tal efecto SFS.

El CLIENTE se obliga a pagar a SFS: El Monto de Disposición sobre la Línea de Crédito y Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito, mediante el número de pagos mensuales iguales y sucesivos que comprenden capital e intereses ordinarios devengados más el IVA sobre los intereses, correspondientes al plazo de pago previamente establecido, pagaderos a más tardar en la Fecha Límite de Pago de la Tarjeta de Crédito, y cuyo monto respectivo fue informado al CLIENTE. Los intereses ordinarios devengados serán los calculados sobre saldos insolutos con base en la tasa fija anual de interés (la "Tasa de Interés Ordinaria Fija") establecida en los Avisos de la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito y/o el Monto de Disposición sobre la Línea de Crédito. Las amortizaciones mensuales se efectuarán mediante cargo automático a la Línea de Crédito y se integrarán al pago mínimo de la misma. El CLIENTE podrá hacer pagos anticipados y cuando estos no fueren suficientes para amortizar el Saldo Insoluto en su totalidad se reducirán en este caso el monto de las amortizaciones mensuales pendientes, salvo en los casos en que SFS haya informado al CLIENTE que se reduciría el número de pagos pendientes. El hecho de anticipar amortizaciones no exime al CLIENTE de realizar el pago de las amortizaciones siguientes. En caso de que el CLIENTE realice pagos anticipados o por cualquier causa SFS no pueda efectuar el cargo de las amortizaciones mensuales en la Tarjeta de Crédito, el CLIENTE deberá pagarlas a través de los medios que SFS tenga habilitado para ello.

El CLIENTE podrá realizar el pago anticipado total del adeudo sin tener que pagar comisión alguna, para lo cual deberá consultar su saldo actual antes de realizar el pago correspondiente. El CLIENTE podrá consultar el saldo en los Estados de Cuenta de la Tarjeta de Crédito que para tales efectos emita SFS.

**23. LIBERACIÓN DE SALDOS POR FALLECIMIENTO.** - En caso de fallecimiento del CLIENTE que se encuentre cumpliendo con sus obligaciones de pago al momento de este acontecimiento, SFS liberará el Saldo Insoluto de la Línea de Crédito, incluyendo en su caso el monto de la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito integrada a esta, a la fecha del fallecimiento, ya sea a través de un seguro, o mediante cualquier otra forma que SFS determine. Para hacer efectiva la liberación del saldo total, los interesados deberán presentar a SFS notificación por escrito y copia certificada del acta de defunción dentro de un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir de la fecha de fallecimiento del CLIENTE. La liberación del Saldo Insoluto no incluirá aquellos saldos originados por disposiciones realizadas con fecha posterior al fallecimiento del CLIENTE, por lo que SFS ejercerá su derecho de gestionar su cobro por los medios legales que correspondan. En el evento de que los Tarjetahabientes Adicionales continúen usando las Tarjetas Adicionales, posterior al fallecimiento del CLIENTE, SFS exigirá al o los Tarjetahabientes Adicionales, el pago derivado de las transacciones realizadas con posterioridad al fallecimiento.

**24. AUTORIZACIONES.** - El CLIENTE autoriza a SFS a:

- a) Proporcionar la información que SFS estime pertinente a quien preste los servicios operativos y de maquila de la Tarjeta de Crédito u opere o administre los Programas relacionados con la Tarjeta de Crédito.
- b) Proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación al encargado (persona moral extranjera o nacional), así como a sus subsidiarias, controladoras y afiliadas con la finalidad de que dichas sociedades mantengan la custodia del expediente de identificación en virtud de la relación existente entre LAS PARTES.
- c) Incorporar la Tarjeta de Crédito a los Servicios Electrónicos que le puedan ser aplicables, conforme a los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.
- d) Enviarle información relacionada con promociones, recordatorios de fecha de pago y Programas y Servicios Adicionales de SFS, por cualquier Medio de Comunicación.

e) Proporcionar a las entidades financieras u organismos relacionados con la administración, operación y/o manejo de Tarjetas de Crédito, aquella información que se estime pertinente y que tenga que ver con el reporte, tratamiento y/o prevención de delitos, ilícitos o irregularidades.

f) Realizar por iniciativa propia o de los Establecimientos, la validación de las características de seguridad y de información que estos consideren pertinentes respecto a las autorizaciones y/o transacciones que se presenten con las Tarjetas de Crédito al amparo y por motivo del presente Contrato.

g) Modificar parcial o totalmente el presente Contrato, por lo que el CLIENTE otorga su consentimiento para que SFS le informe de la modificación al Contrato por cualquiera de los Medios de Comunicación pactados, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que surtan sus efectos las modificaciones. No obstante, la información estará actualizada en el Portal de Internet o en los Módulos, Oficinas y/o Sucursales para su consulta en línea.

Para el caso de que el CLIENTE no estuviere de acuerdo con las modificaciones al presente Contrato, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo, salvo la de liquidar el Saldo Insoluto de la Línea de Crédito, y sin que SFS pueda cobrarle cantidad alguna por dicha causa. La terminación que solicite dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al aviso señalado se realizará bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al Contrato entrarán en vigor en el plazo referido en el párrafo precedente. El CLIENTE para dar por terminado el Contrato deberá seguir el procedimiento establecido en el inciso a) de la Cláusula 30, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación.

El CLIENTE ratifica que una vez transcurridos los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso de entrada en vigor de las modificaciones sin que dé por terminado el Contrato, se entenderá para todos los efectos legales, como su aceptación a los términos y condiciones del nuevo Contrato o cualquiera de sus modificaciones.

h) Cancelar el presente Contrato o bloquear unilateralmente el uso de las Tarjetas de Crédito por cuestiones de prevención o seguridad iniciadas por SFS; por robo, extravío o retención en Establecimientos, Cajeros Automáticos, notificado por el CLIENTE. En los casos de bloqueo SFS procederá a expedirle una nueva Tarjeta de Crédito, con motivo de la sustitución de la Tarjeta de Crédito emitida con anterioridad, sin necesidad de la suscripción de un nuevo contrato por parte del CLIENTE.

i) Para ceder o descontar la Línea de Crédito y/o la Línea Adicional Complementaria a la Tarjeta de Crédito, y sus derechos de cobro sobre la misma. El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato.

j) Incorporar, mediante los mecanismos que SFS ponga a disposición del CLIENTE, el saldo de la Tarjeta de Crédito y/o Tarjetas Adicionales, a un Plan de Pagos Estructurado, mediante i) reestructuración de crédito con pagos al corriente o ii) reestructuración de crédito con pagos vencidos. Para tal efecto, SFS hará del conocimiento del CLIENTE las condiciones aplicables, entendiéndose dicha oferta, como aceptada por el CLIENTE, al realizar el primer pago.

k) Restringir y cargar a la cuenta las transacciones realizadas en caso de que esta cuenta resulte ser beneficiada de algún depósito proveniente de una tercera persona, el cual se haya realizado a través de equipos de cómputo automatizados o de cualquier otra tecnología y se presuma que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida y/o errónea de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito. Asimismo, el CLIENTE autoriza a SFS a suspender o cancelar el trámite de operaciones que el CLIENTE pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios electrónicos ópticos o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados, siempre que SFS cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados de forma indebida o cuando detecten algún error en la Instrucción respectiva.

l) A realizar todas las investigaciones necesarias y que resulten convenientes para SFS, cuando haya recibido recursos en forma directa o bien, a través de



alguno de los equipos o medios señalados en el inciso anterior y sospeche que cuenta con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida o bien, los recursos no son de procedencia lícita, lo que le permitirá sin ningún tipo de responsabilidad para SFS restringir hasta por 15 (quince) Días Hábiles la disposición de tales recursos (Saldo a Favor), a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras entidades financieras, comerciales o Establecimientos, relacionadas con la operación de que se trate. SFS podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) Días Hábiles más, pudiendo dar vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

**m)** En caso de que SFS hubiese abonado por error dinero a la Tarjeta de Crédito del CLIENTE derivada del presente Contrato, el CLIENTE autoriza a SFS a cargar el importe respectivo a la referida cuenta con el propósito de corregir el error cometido. SFS podrá notificar al CLIENTE a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, la realización de las acciones que hubiese llevado a cabo.

**n)** A efectuar todas las gestiones de cobranza administrativa o extrajudicial, que para tales efectos le permitan las disposiciones legales aplicables en la materia, por lo que cualquier información proporcionada a terceros se encuentra plenamente autorizada para los fines señalados.

**ñ)** A proporcionar a los Establecimientos exclusivamente autorizados por SFS, el importe de los pagos mínimos o del saldo deudor total de la cuenta del crédito materia de este Contrato, a efecto de que el CLIENTE pueda realizar los pagos a que se refiere este instrumento, en los Establecimientos previamente autorizados por SFS a través de la notificación que realice por cualquier Medio de Comunicación.

**25. NOTIFICACIONES.** - El CLIENTE reconoce y acepta que cualquier notificación o aviso que SFS le tenga que dar a conocer relacionado con el Contrato, éste podrá hacerlo, surtiendo efectos plenos, a través de cualquier Medio de Comunicación que resulte aplicable y que SFS tenga a disposición.

**26. RESCISIÓN DEL CONTRATO.** - Serán causas de rescisión del Contrato y en consecuencia del vencimiento anticipado del Saldo Insoluto de la Línea de Crédito facultando a SFS a exigir, a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, el pago inmediato del Saldo Insoluto a cargo del CLIENTE:

- a)** La falta de pago oportuno de uno o más de los pagos mínimos señalados en los Estados de Cuenta.
- b)** El uso indebido o ilícito de las Tarjetas de Crédito por parte del CLIENTE y/o los Tarjetahabientes Adicionales.
- c)** Si el CLIENTE dispone de un monto mayor al importe de la Línea de Crédito y/o de la Línea Adicional Complementaria autorizada.
- d)** Si cualquier información o dato proporcionado por el CLIENTE en la Solicitud de Contrato resulta ser falso o bien, si dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en que cambiare cualquier parte de la información del CLIENTE contenida en la Solicitud de Crédito, éste no diere aviso por escrito a SFS de dicho cambio o SFS no diere su conformidad por escrito.
- e)** Si el CLIENTE se niega a proporcionar o actualizar su información, así como la de los Tarjetahabientes Adicionales.
- f)** Por cualquier incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones que para ello deriven de la ley y del presente Contrato.
- g)** Por fallecimiento del Titular de la Tarjeta de Crédito.
- h)** Cuando SFS así lo determine de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 10.

Así mismo, el CLIENTE tendrá el derecho de exigir la rescisión del Contrato y por ende solicitar el vencimiento anticipado de la Línea de Crédito (y en su caso de la Línea Adicional Complementaria) facultando a SFS a exigir el pago inmediato del Saldo Insoluto a cargo del CLIENTE, y este último con la obligación de liquidar dicho saldo a fin de dar por concluido el presente Contrato, bajo los siguientes supuestos:

- a)** Si se instaura un procedimiento por o en contra de SFS con el fin de declararlo en concurso mercantil.

- b)** El uso indebido de la información proporcionada a SFS para fines distintos a los autorizados.
- c)** Por algún incumplimiento del Contrato que se genere por causas estrictamente imputables a SFS, y que no le permitan el CLIENTE ejercer sus derechos de crédito conforme los términos señalados en el Contrato.
- d)** Por no aceptar SFS el pago total del Saldo Insoluto de la Tarjeta de Crédito por alguna entidad financiera, en términos de la legislación vigente.

**27. SUBTÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS E INFORMACIÓN EN SOLICITUD DE CONTRATO.**- LAS PARTES reconocen que los subtítulos establecidos al inicio de cada Cláusula son meramente para efectos de identificación, por lo que de ninguna manera podrán ser considerados como elemento de restricción o limitación respecto del contenido o de los efectos o alcances legales de las mismas. Así mismo, el CLIENTE reconoce que los datos proporcionados en la Solicitud de Contrato se tendrán por reproducidos en esta Cláusula como si a la letra se insertase, como parte integral del presente Contrato, para todos los efectos legales a que haya lugar.

**28. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.** - SFS conservará por los periodos que marcan las leyes respectivas, contados a partir de que los cargos correspondientes hayan sido registrados en los Estados de Cuenta, los pagarés y demás documentos de las operaciones que el CLIENTE suscriba.

**29. TÍTULO EJECUTIVO.** - LAS PARTES reconocen que el presente Contrato junto con la certificación contable del contador facultado de SFS, se considerará como título ejecutivo para poder hacer exigible su cumplimiento en términos del artículo 87-F de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito.

**30. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**- La duración de este Contrato será por tiempo indefinido, sin embargo, cualquiera de LAS PARTES podrá darlo por terminado en cualquier tiempo en los siguientes términos:

- a)** El CLIENTE podrá solicitar a SFS la terminación anticipada del Contrato, mediante la presentación de una solicitud por escrito en cualquier Módulo, Oficina y/o Sucursal, o bien por teléfono designado del Centro de Atención Telefónica y/o a través de cualquier Medio de Comunicación que SFS haya puesto a su disposición para tal efecto, para lo cual SFS llevará a cabo los procedimientos para cerciorarse de la identidad y veracidad del CLIENTE que formule la solicitud de terminación del Contrato., SFS proporcionará al CLIENTE como acuse un número de folio que acredite la recepción de la solicitud de terminación respectiva. El Contrato deberá darse por terminado el Día Hábil siguiente al de la presentación de la solicitud de terminación por parte del CLIENTE, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte de éste, en cuyo caso, SFS, comunicará al CLIENTE, a más tardar el segundo Día Hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, el monto del Saldo Insoluto de la Línea de Crédito. En caso de existir Saldo a Favor, el CLIENTE, deberá disponerlo mediante el uso de la Tarjeta de Crédito. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a la solicitud de terminación SFS pondrá a disposición del CLIENTE el dato referido en el Centro de Atención Telefónica. La Tarjeta de Crédito y/o las Tarjetas Adicionales deberán cancelarse al día siguiente hábil posterior a la fecha de presentación de la solicitud de terminación, por lo que el CLIENTE deberá hacer entrega de éstas o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con ellos, quedando a su vez bloqueada la Línea de Crédito, por lo que no podrán hacerse nuevos cargos adicionales o disposiciones a partir de dicha fecha, excepto los ya generados y no reflejados, comisiones que correspondan, así como los intereses que se generen hasta el momento en que el CLIENTE liquide el Saldo Insoluto de la Línea de Crédito. Asimismo, SFS a partir de la fecha de presentación de la solicitud de terminación, cancelará sin su responsabilidad, los Cargos Recurrentes/Cargos Automáticos, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes. El CLIENTE, en todo caso, conservará la misma fecha de pago y condiciones que tenía previamente a la solicitud de terminación. En tanto el CLIENTE no liquide a SFS la totalidad de los adeudos, el Contrato no se dará por terminado.



Realizado el pago por el CLIENTE a entera satisfacción de SFS, este último procederá a reportar a la sociedad de información crediticia que corresponda que la cuenta está cerrada y sin adeudo alguno. Lo anterior, lo realizará dentro del plazo que para tales efectos señale la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, SFS pondrá a disposición del CLIENTE el Estado de Cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados de dicha relación.

**b)** SFS al amparo de lo previsto en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, tendrá derecho a restringir el importe de la Línea de Crédito o a terminar el Contrato, en cualquier tiempo, extinguiéndose en este último caso, la disposición de la Línea de Crédito con la consecuente cancelación de las Tarjetas de Crédito, dando en ambos casos aviso al CLIENTE mediante cualquiera de los Medios de Comunicación.

En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, el CLIENTE se obliga a devolver las Tarjetas de Crédito a SFS, en virtud de que las mismas son propiedad de éste. En todo caso el CLIENTE se obliga a pagar el Saldo Insoluto de la Línea de Crédito de conformidad con lo previsto en el presente Contrato, en tanto que el CLIENTE no pague a SFS la totalidad de los adeudos, el Contrato no se dará por terminado.

**31. DOMICILIOS.** - Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales, el CLIENTE señala como su domicilio convencional el indicado en la Solicitud de Contrato o el que indique, acredite y actualice posteriormente SFS. En caso de que el CLIENTE desee establecer un domicilio distinto y adicional exclusivamente para el envío de Estados de Cuenta y demás correspondencia, deberá solicitarlo con al menos 25 (veinticinco) Días Hábiles de anticipación al Centro de Atención Telefónica y seguir, en su caso, los mecanismos indicados por SFS para validación y confirmación. SFS señala como su domicilio convencional el ubicado en la calle Alejandro de Rodas No. 3102- A, Col. Cumbres 8° Sector, Monterrey, N.L. C.P. 64610, el cual podrá cambiar notificándole al CLIENTE su nuevo domicilio a través del Estado de Cuenta o bien, de su Portal de Internet, dentro del plazo antes señalado contado a partir de la fecha que en se efectúe el cambio.

**32. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE ADICIONAL.**- El CLIENTE reconoce que todos los términos y condiciones acordados de conformidad en el presente Contrato, le serán aplicables al Tarjetahabiente Adicional. Por lo que para estos efectos no se entenderá por LAS PARTES que el Tarjetahabiente Adicional se subroga de las responsabilidades a cargo del CLIENTE registradas a favor de SFS, subsistiendo en primer orden las responsabilidades y obligaciones a cargo del CLIENTE. El CLIENTE reconoce expresamente que a través del presente Contrato asume frente a SFS, todas las obligaciones de pago derivadas del uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito Adicional(es) autorizada(s) en los términos y condiciones previstos en este Contrato.

**33. AVISO DE PRIVACIDAD.**- En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente y su Reglamento, SFS será el responsable del uso y protección de los datos personales del CLIENTE. Las finalidades necesarias para las que se tratarán los datos personales son las siguientes:

**i)** Verificar y corroborar su identidad, así como la autenticidad de la información y documentación proporcionada, incluyendo la de beneficiarios, terceros autorizados, tarjetahabientes adicionales y referencias personales, según resulte aplicable.

**ii)** Evaluar su solvencia crediticia y capacidad de pago.

**iii)** Integrar expedientes y bases de datos necesarios para la prospección de los Productos y Servicios Adicionales que ofrece SFS a los CLIENTES, así como las obligaciones que se deriven de los mismos. Instrumentación, operación y terminación de mecanismos que faciliten a SFS la administración y recuperación de la cobranza derivada de los Productos y Servicios Adicionales que SFS ofrece.

**iv)** Notificarlo sobre actualizaciones y cambios de condiciones de la relación comercial.

**v)** Dar atención a quejas, aclaraciones y a los requerimientos legales que las autoridades competentes soliciten.

**vi)** Reclamar premios otorgados, promociones y servicios complementarios que pudieran establecerse.

**vii)** Apoyo de asesores profesionales, prestadores de servicios, así como terceros autorizados, con los que SFS tenga celebrada una relación jurídica.

**viii)** La elaboración del perfil y monitoreo de cuentas a fin de ajustar la oferta de Productos y Servicios Adicionales al perfil del CLIENTE, o bien, efectuar análisis, reportes y evaluaciones a su respecto.

**ix)** La realización de actividades complementarias necesarias para la consecución de los fines anteriores.

SFS tratará de manera confidencial los Datos Personales del CLIENTE, a través de los sistemas previstos y políticas de seguridad creadas para tales efectos y serán usados para la operación y registro de los productos que el CLIENTE hubiese contratado, así como para ofrecerle al CLIENTE, en su caso, otros productos comerciales de SFS, sus filiales, afiliadas, controladoras, subsidiarias, asociadas, comisionistas, encargadas, sociedades y/o accionistas que forman parte del grupo comercial relacionado con SFS, asesores profesionales, aseguradoras, prestadores y proveedores de servicios así como terceros autorizados incluyendo promociones de otros bienes o servicios relacionados con los citados productos o servicios.

SFS pone a disposición el Aviso de Privacidad Integral previo a la obtención de los Datos Personales del CLIENTE, el cual podrá consultar en la siguiente dirección de Internet [www.falabella.com.mx](http://www.falabella.com.mx). Asimismo, cualquier modificación a dicho Aviso de Privacidad será publicado en la dirección de internet anteriormente mencionada.

**34. ANEXOS U OTROS DOCUMENTOS.**- LAS PARTES acuerdan que todos los Anexos u otros documentos descritos en el presente Contrato forman parte integral del mismo y se deberán interpretar conforme a lo estipulado en las cláusulas de este Contrato. En caso de contradicción entre el texto del presente Contrato y los Anexos u otros documentos, LAS PARTES acuerdan que se estará a lo estipulado en el presente Contrato. Los Anexos del presente Contrato se conforman por i) Carátula del Producto; ii) Anexo de Comisiones; iii) Anexo de Disposiciones Legales en el que se podrán consultar las referencias legales; iv) Pre-Solicitud de Contrato; y v) Solicitud de Contrato, los cuales podrá consultar en la página de CONDUSEF [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef).

El CLIENTE reconoce que mediante la aceptación y firma del presente documento se tienen por aceptadas las condiciones del Producto establecidas en la Carátula del Producto.

**35. SEGUROS.**- LAS PARTES acuerdan que el CLIENTE podrá llevar a cabo la contratación de seguros, los cuales no estarán asociados al objeto del presente Contrato, sin embargo, su cobro estaría ligado a la Tarjeta de Crédito. El CLIENTE llevaría a cabo directamente la contratación con la compañía aseguradora y/o agente de seguros, quienes le brindarán los términos, condiciones, coberturas, exclusiones, costos y vigencia del seguro correspondiente. Aunado a lo anterior, si CLIENTE tiene alguna duda o aclaración respecto al cobro de su seguro, podrá contactarse directamente con la compañía aseguradora y/o agente de seguros a los números de contacto que éstas le indiquen. Si el CLIENTE tiene algún reclamo o siniestro deberá reportarlo directamente con la compañía aseguradora y/o agente de seguros. En caso de que el CLIENTE desee cancelar la contratación del seguro, bastará que se ponga en contacto con la compañía aseguradora y/o agente de seguros para que procedan con la cancelación correspondiente y el cobro del seguro deje de reflejarse en su Tarjeta de Crédito. También procederá la cancelación del seguro cuando: i) el CLIENTE solicite la cancelación de su Tarjeta de Crédito o ii) el CLIENTE incumpla con más de 3 (tres) pagos del seguro.



**36. JURISDICCIÓN, LEGISLACIÓN Y COMPETENCIA.-** Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, SFS y el CLIENTE se someten a las disposiciones emitidas por CONDUSEF, a las contenidas en las leyes financieras, mercantiles y civiles aplicables a la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del domicilio del CLIENTE indicado en la Cláusula 31 de este Contrato, siempre que este se encuentre dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, o bien, a los de los Tribunales de la Ciudad de México o de la ciudad de Monterrey, N.L., a elección del actor, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio o vecindad tuvieren o llegaren a adquirir en lo futuro, debiendo previamente acudir al procedimiento conciliatorio a que hace referencia el artículo 60 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**37. CONTACTOS. - SERVICIOS FINANCIEROS SORIANA, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM E.N.R. (SFS)** Calle Alejandro de Rodas número 3102-A, colonia Cumbres 8<sup>o</sup> Sector, Monterrey Nuevo León CP.64610, [www.falabella.com.mx](http://www.falabella.com.mx).

Para reporte de robo o extravío, cambio de domicilio y/o actualización de datos, consulta de saldos, pago mensual y aclaraciones pone a su disposición los siguientes teléfonos:

**Centro de Atención Telefónica:**  
**(55) 50894262**

A su vez pone a su disposición el siguiente correo electrónico:  
[aclaraciones@falabella.com.mx](mailto:aclaraciones@falabella.com.mx)

---

Nombre y Firma del CLIENTE