



Garantía de Reembolso - Robo de Identidad y Prevención de Fraudes

ALQUIMIADIGITAL.MX, S.A. DE C.V., (en lo sucesivo AlquimiaPay) en este acto, expone los siguientes Términos y Condiciones:

1. Uso y Restricciones

Los presentes Términos y Condiciones de uso (en lo sucesivo los "Términos y Condiciones" y/o "los "Términos"), regulan el acceso y la utilización de la plataforma de AlquimiaPay (en adelante "App Móvil y/o "AppWeb" AlquimiaPay") alojado bajo el nombre de dominio www.alquimiapay.com, así como los contenidos, promociones, beneficios y servicios que AlquimiaPay pone a disposición de sus Clientes.

En este acto el Cliente reconoce y acepta que el único canal de acceso por el cual podrá efectuar las operaciones, actividades y servicios derivados de la operación de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico ("Cuenta") conforme al Contrato celebrado con AlquimiaPay ("EL CONTRATO") será a través de la "AppWeb" y/o "AppMovil" de AlquimiaPay. En caso de que el Cliente no desee utilizar la "AppWeb" o "AppMovil" de AlquimiaPay, AlquimiaPay NO podrá continuar con la prestación de los servicios contratados, por lo que reconoce y acepta que AlquimiaPay podrá proceder con el cierre de la Cuenta en caso de que el Cliente no acepte realizar sus operaciones a través de los medios proporcionados por ésta.

2. Garantía Anti-Robo de Identidad

2.1. Estos Términos y Condiciones (los "Términos") rigen el programa " Garantía de Reembolso - Robo de Identidad y Prevención de Fraudes " (**Garantía Anti-Robo de Identidad**) ofrecida por AlquimiaPay. Lo anterior, derivado de la implementación y puesta en marcha de su nueva tecnología para garantizar la gestión de riesgos en general y sobre todo en materia de Prevención de Fraudes.

2.2.. **Garantía Anti-Robo de Identidad** se encuentra disponible exclusivamente para Clientes actuales y/o futuros que aperturen una Cuenta Wallet Negocios o Alquimia Wallet, a través de los medios proporcionados por AlquimiaPay y señalados dentro del punto 1 de los presentes "Términos".

2.3. La participación en la **Garantía Anti-Robo de Identidad** implica la aceptación total de estos Términos y Condiciones.

3. ELEGIBILIDAD PARA OBTENER **Garantía Anti-Robo de Identidad**

El Programa **Garantía Anti-Robo de Identidad** va dirigido a todos los Clientes actuales y nuevos de AlquimiaPay que cuenten o contraten con una Wallet Negocios o bien, una Alquimia Wallet y que realicen transacciones que sufran o que puedan verse involucradas en robo de identidad por actos de Phishing.

AlquimiaPay realizará las investigaciones internas conducentes y que considere necesarias para confirmar que efectivamente la Cuenta sufrió robo de identidad por actos de Phishing. Lo anterior, para efectos de ser acreedor a los beneficios del programa **Garantía Anti-Robo de Identidad**.

4. MECÁNICA **Garantía Anti-Robo de Identidad**

4.1 Los participantes deben ser clientes de AlquimiaPay que contraten el producto de Wallet Negocios o Alquimia Wallet..

4.2. Los clientes deberán ser clientes activos.

4.3 Los clientes que deseen hacer uso de la **Garantía Anti-Robo de Identidad**, al momento de detectar la posible afectación deberán de notificar por teléfono al equipo de Fraudesde AlquimiaPay (5589571985).

4.4 Es necesario mostrar copia simple del acta de denuncia correspondiente presentada ante el Ministerio Público.

4.5 una vez cumplido el punto 4.4 y 4.5 deberán presentar la siguiente documentación:

4.5.1 Escrito con descripción detallada de los sucesos en hoja membretada y firmada por el titular de la cuenta o el representante legal.

4.5.2 Denuncia ante las autoridades competentes correspondientes.

4.5.3 Estado de cuenta actualizado.

4.5.4 Enviar la documentación señalada en los numerales anteriores al siguiente correo electrónico: prevencionfraude@alquimiapay.com

4.5.5 Una vez ingresado el expediente respectivo por parte del Cliente, AlquimiaPay realizará la validación respectiva y dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles, realizará la bonificación a la cuenta afectada.

4.5.6 En caso de hacer uso de la **Garantía Anti-Robo de Identidad** y dictaminarse alguna de las restricciones del punto seis de estos terminos y condiciones se harán acreedores a una penalización de \$500,000.00

5. BENEFICIOS **Garantía Anti-Robo de Identidad**

El cliente recibirá una bonificación del monto afectado por robo de identidad a la cuenta de AlquimiaPay (una vez confirmado dicho robo de identidad por actos de Phishing), ya sea Alquimia Wallet Negocios y Alquimia Wallet

6. RESTRICCIONES

6.1. **Garantía Anti-Robo de Identidad** estará disponible únicamente para clientes activos de Alquimia Wallet Negocios y Alquimia Wallet.

6.2 No aplica si les instalaron escritorios remotos o similares en los equipos

6.3 En caso de liberarse en el Security Center por parte del usuario Administrador no aplicaría

6.4 AlquimiaPay no se hará responsable y por consecuencia quedarán exentos para efectos del presente programa, si de detectan abusos de confianza y fraudes internos que sufra el Cliente por un mal uso o manejo de sus credenciales o claves de acceso a las cuentas Alquimia Wallet Negocios y Alquimia Wallet.

7.

LIMITACIONES Y RESPONSABILIDADES DE ALQUIMIAPAY

7.1. AlquimiaPay no se responsabiliza por solicitudes de apertura tardías, procesadas, incompletas o incorrectamente enviadas, por causas imputables a cualquier tercero.

7.2. AlquimiaPay se reserva el derecho de modificar o cancelar en cualquier momento el presente Programa (**Garantía Anti-Robo de Identidad**), en estos supuestos AlquimiaPay notificará al Cliente participante al correo proporcionado para tal efecto.

8. MODIFICACIONES

AlquimiaPay podrá modificar estos Términos en cualquier momento, notificando a los Clientes participantes a través de medios electrónicos que proporcionen para tal efecto (“App Móvil y/o “AppWeb” AlquimiaPay” y/o por correo electrónico).

9. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN

Esta Promoción se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier posible controversia será resuelta por los Tribunales competentes de la Ciudad de México.

10. CONTACTO

Para cualquier duda o aclaración sobre el programa “**Garantía Anti-Robo de Identidad**” los Clientes participantes pueden contactar a AlquimiaPay, a través del correo electrónico prevencionfraude@alquimiapay.com o al teléfono 5539 713401.