

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: 17 de junio del 2020

### 1. CONDICIONES DE USO

1.1 Las presentes **"CONDICIONES"** de uso (**"CONDICIONES"**) regulan el acceso y/o uso que usted haga como consumidor (**"CONSUMIDOR"**), desde cualquier parte de México de aplicaciones, páginas web, contenido, productos y/o servicios (**"SERVICIOS"**) puestos a su disposición por **VIRTECH, S.A. DE C.V.**, comercialmente conocido como **FIGGO ("FIGGO")** y/o alguna de sus filiales. Al hacer uso de los **"SERVICIOS"** está aceptando las **"CONDICIONES"**, así como, en su caso, las modificaciones que puedan sufrir en fecha posterior, por lo que le pedimos leerlas detenidamente antes de acceder o usar los **"SERVICIOS"**.

1.2 Las **"CONDICIONES"** pueden ser actualizadas o modificadas sin previo aviso, por lo que el uso de los **"SERVICIOS"** conlleva a aceptar de manera tácita dichos cambios.

1.3 Las presentes **"CONDICIONES"** sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos que se hayan contraído con el **"CONSUMIDOR"**, ya sean de manera tácita o verbal.

1.4 **"FIGGO"** podrá dejar de ofrecer o denegar el acceso o uso de los **"SERVICIOS"** que presta a favor del **"CONSUMIDOR"**, ya sea de manera total o parcial, en cualquier momento y por cualquier motivo, sin necesidad de aviso previo.

1.5 **"FIGGO"** podrá aplicar condiciones suplementarias (**"CONDICIONES SUPLEMENTARIAS"**) a determinados **"SERVICIOS"**, como políticas para una actividad o una promoción particular, entre otros, por lo que tales **"CONDICIONES SUPLEMENTARIAS"** serán hechas del conocimiento del **"CONSUMIDOR"** a través del presente medio, así como la aplicación correspondiente. Las **"CONDICIONES SUPLEMENTARIAS"** se establecen además de las **"CONDICIONES"**, y se considerarán una parte de éstas, para los fines de los **"SERVICIOS"** aplicables; por lo que en caso de que existiese contradicción entre ambas, subsistirá lo dispuesto por las **"CONDICIONES"**.

1.6 **"FIGGO"** provee servicios a través de plataformas móviles, mediante las cuales se pueden hacer adquisiciones de bienes y/o servicios, siendo que algunos bienes resultan ser propiedad de **"FIGGO"**, los cuales se encuentran protegidos por el derecho de marca de su titular, el cual se encuentra amparado por la Ley de Propiedad Industrial, así como por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, a través de su respectiva autorización, por lo que **"FIGGO"** solo comercializa y distribuye los productos que previamente ha adquirido con el titular de la marca y/o su licenciataria y/o diverso proveedor. Ante dicha situación, las marcas aquí presentadas no generan una especulación de propiedad a favor de **VIRTECH, S.A. DE C.V. Y/O "FIGGO"**, si no que únicamente se presentan para efectos publicitarios; bienes y/o servicios que se encuentran plenamente señalados y que se le hace del conocimiento al **"CONSUMIDOR"** al momento de que adquiera los bienes y/o servicios, actividad que se encuentra regulada por el artículo 92, fracción II, de la Ley de Propiedad Industrial, el cual establece el AGOTAMIENTO DEL DERECHO DE MARCA.

1.7 Asimismo, **"FIGGO"** provee servicios a través de plataformas móviles, mediante las cuales se pueden hacer adquisiciones de bienes y/o servicios propiedad de terceros proveedores (**"TERCER PROVEEDOR"**) mismos que no son propiedad de **"FIGGO"**, sino de los últimos mencionados. A pesar de que **"FIGGO"** facilita las transacciones a través de sus distintas

plataformas, **"FIGGO"** no es ni el comprador ni el vendedor de los **"SERVICIOS"** o bienes que se ofrezcan por el **"TERCERO PROVEEDOR"**, ya que **"FIGGO"** simplemente facilita un espacio para la adquisición de tales bienes y/o **"SERVICIOS"**. Por lo tanto, el contrato por la compra de cualquier bien y/o servicio propiedad de un **"TERCERO PROVEEDOR"**, es celebrado única y exclusivamente entre el **"CONSUMIDOR"** y dicho **"TERCERO PROVEEDOR"**, el cual es responsable de la calidad y cantidad de sus productos y/o servicios, siendo **"FIGGO"** un apoyo para cualquier tipo de reclamación, más no así el responsable de las mismas.

## 2. PRIVACIDAD

La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los **"SERVICIOS"**, es realizada de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de **"FIGGO"**, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace <https://www.figgoapp.com/wp-content/uploads/2020/04/Aviso-de-Privacidad.pdf>. Le instamos a consultar nuestro Aviso de Privacidad que también rige el uso que realice de los **"SERVICIOS"** de **"FIGGO"**, para que conozca nuestras prácticas.

## 3. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Al utilizar uno de los **"SERVICIOS"** o enviar un correo electrónico, mensaje de texto y otras comunicaciones a través de cualquier dispositivo, estará comunicándose electrónicamente con **"FIGGO"**, por lo que, a su vez, está aceptando el recibir información por parte nuestra por los mismos medios, esto es, mediante correo electrónico, mensajes de texto, notificaciones automáticas de nuestra app o mediante avisos y mensajes colocados en el sitio web u otros dispositivos. El **"CONSUMIDOR"** acepta que todos los contratos, avisos, mensajes, y otras notificaciones y comunicaciones que se envíen por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito legal de forma escrita y cuentan con plenos efectos legales y de validez.

## 4. PROPIEDAD INTELECTUAL

4.1 Todos los signos distintivos, gráficos, encabezados, íconos de botón y nombres de servicio que aparecen en los **"SERVICIOS"** con marcas que representan la imagen comercial de **"FIGGO"**, son propiedad de éste, los cuales se encuentran plenamente protegidos por las leyes comerciales y de propiedad industrial aplicables, por lo que no podrán utilizarse dichas marcas registradas, ni la imagen comercial de **"FIGGO"**, sin que exista autorización por escrito por parte de **"FIGGO"**.

4.2 Por otra parte, las marcas, marcas de servicio, nombres comerciales, logos, avisos comerciales, eslóganes y/o cualquier otro signo distintivo diferentes a los establecidos en el anterior punto y que aparecen en los **"SERVICIOS"**, pertenecen a sus respectivos propietarios, quienes podrán o no estar afiliados o relacionados de cualquier forma con **"FIGGO"**, siendo que las mismas son presentadas con fines informativos y/o publicitarios por parte de **"FIGGO"**, por lo que todo el crédito mercantil relacionado con el uso de las marcas de sus respectivos propietarios será siempre en beneficio de éstos.

## 5. LICENCIA Y ACCESO

El **"CONSUMIDOR"** se encuentra sujeto al cumplimiento de las **"CONDICIONES"** y **"CONDICIONES SUPLEMENTARIAS"**, así como a cubrir el precio aplicable, por lo que, en su caso, **"FIGGO"** o sus proveedores, le conceden una licencia limitada no exclusiva, no

transferible y no sub-licenciable, de acceso y utilización, a los **“SERVICIOS”** para fines personales, no comerciales. Esta licencia no incluye derecho alguno de reventa ni de uso comercial o derivado de ninguno de los **“SERVICIOS”** ni de sus contenidos; derecho alguno a compilar ni utilizar lista alguna de productos, descripciones o precios; a descargar o copiar información de cuenta alguna para el beneficio de otra empresa; ni el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos o similar. **“FIGGO”** y sus licenciantes o proveedores, se reservan cualquier derecho que no esté expresamente comprendido en las **“CONDICIONES”** o **“CONDICIONES SUPLEMENTARIAS”**, por lo que no está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de los **“SERVICIOS”**, ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, sin que exista autorización expresa por parte de **“FIGGO”**. Asimismo, está prohibido colocar o utilizar técnicas de colocación para introducir cualquier marca, logotipo u otra información protegida por propiedad intelectual, sin el consentimiento expreso de **“FIGGO”**. Los **“SERVICIOS”** solo podrán ser utilizados en forma lícita, por lo que cualquier incumplimiento del **“CONSUMIDOR”** de las **“CONDICIONES”** y/o **“CONDICIONES SUPLEMENTARIAS”** acarrearán la terminación de las licencias otorgadas por **“FIGGO”**.

## 6. LA CUENTA

6.1 Es requisito el crear una cuenta propia de **“FIGGO”** (**“CUENTA”**), acceder a la misma y contar con un método de pago válido asociado a su cuenta para utilizar ciertos **“SERVICIOS”**. En caso de que surja un problema con el método de pago seleccionado, se podrá realizar el cargo a cualquier otro método de pago válido asociado a la cuenta. El **“CONSUMIDOR”** se compromete a mantener la información exacta, completa y actualizada, ya que en caso contrario resultará en la imposibilidad para acceder y utilizar los **“SERVICIOS”** o en una deficiente prestación de los **“SERVICIOS”** por parte de **“FIGGO”**.

6.2 Para obtener una **“CUENTA”**, el **“CONSUMIDOR”** debe tener como mínimo 18 años, o tener la mayoría de edad legal en su jurisdicción (si es distinta a los 18 años). El registro de la cuenta le requiere que comunique a **“FIGGO”** determinada información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono móvil, correo electrónico, así como por lo menos un método de pago válido.

6.3 Es responsabilidad del **“CONSUMIDOR”** el mantener la confidencialidad de los datos de la cuenta y su contraseña, así como el de restringir el acceso a su computadora y demás dispositivos, por lo que el **“CONSUMIDOR”** asume la responsabilidad de cualquier actividad realizada desde su cuenta mediante el uso de la contraseña. Estando de acuerdo en que el **“CONSUMIDOR”** solo podrá contar con un usuario. **“FIGGO”** se reserva el derecho de dar de baja cuentas, remover o editar contenido, cancelar órdenes en caso de violación a las **“CONDICIONES”** o **“CONDICIONES SUPLEMENTARIAS”** o cualquier otra política, término o condición de **“FIGGO”**, derechos de terceros o comisión de un delito o cualquier conducta que dañe la reputación de **“FIGGO”** o la experiencia al **“CONSUMIDOR”**.

## 7. CÓDIGOS DE REFERIDOS

7.1 Como forma de crear una fidelidad hacia los **“SERVICIOS”** y/o productos que se comercializan a través de **“FIGGO”**, se han generado los códigos de referidos (**“CÓDIGOS DE REFERIDOS”**), los cuales consisten en los siguientes lineamientos:

a) Para que el **“CONSUMIDOR”** pueda tener su **“CÓDIGO DE REFERIDOS”**, y, por éste, obtener saldo de regalo, debe al menos haber realizado una orden completa a través de la plataforma de **“FIGGO”**.

b) El **“CÓDIGO DE REFERIDOS”** será recibido en forma inmediata al momento de finalizar la orden del **“CONSUMIDOR”**, siendo que en ese momento el **“CONSUMIDOR”** decidirá a quién enviará el **“CÓDIGO DE REFERIDOS”** para ser aplicado.

c) Por otra parte, el usuario que vaya a aplicar el **“CÓDIGO DE REFERIDOS”** que el **“CONSUMIDOR”** le haya enviado, no debe haber realizado órdenes previamente, ni tener órdenes pendientes o activas, y no deber tener órdenes canceladas o finalizadas, asimismo, tampoco deberá coincidir su número telefónico con algún otro registrado en la plataforma de **“FIGGO”**.

d) Para que se pueda hacer uso de un **“CÓDIGO DE REFERIDOS”**, es necesario que sea aplicado a un orden de gas estacionario por un mínimo de 50 litros, para cilindros de gas o garrafones de agua, mínimo un cilindro o un garrafón.

e) El importe del **“CÓDIGO DE REFERIDOS”**, así como el saldo de regalo, solo podrá ser aplicado hasta en un 50% (cincuenta por ciento) del total del **“SERVICIO”** o producto solicitado; por lo que el remanente, en su caso, será guardado en su billetera Figgo.

f) Una vez que el usuario que ha hecho uso del **“CÓDIGO DE REFERIDOS”**, el **“CONSUMIDOR”** recibirá su recompensa al momento en que sea finalizada la orden del usuario que haya aplicado el **“CÓDIGO DE REFERIDOS”**, y se hayan cumplido todos los parámetros necesarios para tener por completada de manera satisfactoria la orden.

g) A través de la plataforma de **“FIGGO”** se puede ingresar a verificar el saldo de la billetera Figgo.

h) Tanto el **“CÓDIGO DE REFERIDOS”** como el saldo de regalo no tienen vigencia alguna para su aplicación.

## **8. BILLETERA FIGGO**

8.1 Cada vez que el **“CONSUMIDOR”** refiera a algún conocido, utilizando el **“CÓDIGO DE REFERIDOS”**, y éste realice un consumo por vez primera, se le abonará a su Billetera Figgo el \_\_\_% del consumo que haya realizado su referido.

8.2 El saldo de su Billetera Figgo podrá ser consultado en la plataforma de **“FIGGO”**.

8.3 El saldo de su Billetera Figgo podrá ser utilizado para pagar los servicios o productos que solicite a través de la plataforma de **“FIGGO”**.

8.4 El saldo de la Billetera Figgo no tendrá vigencia.

## **9. OPINIONES, COMENTARIOS, COMUNICACIONES Y OTROS CONTENIDOS**

9.1 El **“CONSUMIDOR”** podrá publicar sus opiniones, comentarios, fotografías, y otros contenidos; enviar comunicaciones; y someter sugerencias, ideas, comentarios, preguntas u

otra información, siempre que el contenido de las mismas no resulte ilícito, obsceno, abusivo, constituya un supuesto de amenaza o difamación, o invada la privacidad de terceros, infrinja derechos de propiedad intelectual o de cualquier otra forma resulte ofensivo para terceros o censurable, ni consista en o contenga virus informáticos, propaganda política o contenido publicitario, correos en cadena, envío masivo de correos o constituya cualquier otro tipo de "spam".

9.2 Cualquier tipo de publicación efectuada por el **"CONSUMIDOR"** otorga a **"FIGGO"** el derecho no exclusivo, gratuito, perpetuo, irrevocable y susceptible de plena sublicencia para utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear y explotar cualesquiera obras derivadas y distribuir y exhibir su contenido en todo el mundo y a través de cualquier medio; por lo que queda de manifiesto que la posibilidad de utilizar el sitio web de **"FIGGO"** y los **"SERVICIOS"** son la única compensación por los derechos que se conceda por el contenido y otros materiales que el **"CONSUMIDOR"** envíe o publique a través de las distintas plataformas o medios de **"FIGGO"**. Asimismo, el **"CONSUMIDOR"** otorga a favor de **"FIGGO"** la autorización expresa de utilizar el nombre utilizado al publicar o enviar el contenido, si así **"FIGGO"** lo decide. Por lo que en tal orden de ideas, el **"CONSUMIDOR"** declara y garantiza ser el titular o de cualquier otra forma controlar la totalidad de los derechos sobre el contenido publicado, por lo que el uso de dicho contenido no supondrá incumplimiento alguno con la presente política y no supone daño o perjuicio alguno para terceras personas o entidades, asumiendo el **"CONSUMIDOR"** la responsabilidad de indemnizar a **"FIGGO"** o a las terceras personas o entidades por cualquier daño o perjuicio que se les pudiese ocasionar. **"FIGGO"** no asume responsabilidad alguna respecto de cualquier contenido publicado por el **"CONSUMIDOR"** o terceras personas.

9.3 No está permitido el uso de direcciones de correo falsas, ni suplantar la identidad de otra persona o entidad, ni falsear de cualquier otro modo el origen de cualquier contenido.

## 10. DESCRIPCIONES DE PRODUCTO

10.1 Toda la información acerca de los productos contenida en las aplicaciones o sitio web se proporciona únicamente con fines informativos, por lo que **"FIGGO"** no garantiza que las descripciones o el contenido de cualquier otro **"SERVICIO"** de **"FIGGO"** sea preciso, completo, confiable, vigente o libre de errores. Para el caso de que el **"CONSUMIDOR"** considere que no se ha cumplido con los requerimientos ofrecidos, se deberá acoger a los procedimientos señalados en las presentes **"CONDICIONES"** para tal efecto.

## 11. PRECIOS Y FORMAS DE PAGO

11.1 Todos los precios mostrados a través de los **"SERVICIOS"** incluyen impuestos, con la excepción de que se indiquen de manera separada.

11.2 El **"CONSUMIDOR"** queda enterado que el uso de los **"SERVICIOS"** puede derivar en cargos extras por los **"SERVICIOS"** o bienes que reciba de un **"TERCERO PROVEEDOR"** y/o por parte de **"FIGGO"** (**"CARGOS"**); por lo que **"FIGGO"** recibirá el pago de los **"CARGOS"** a nombre del **"TERCERO PROVEEDOR"** como agente de cobro limitado. De tal forma que el pago hecho respecto de los **"CARGOS"** se considerará como un pago efectuado directamente al **"TERCERO PROVEEDOR"** y/o **"FIGGO"**, respectivamente. Una vez efectuado el pago, éste es definitivo y, por ende, no es reembolsable, salvo que **"FIGGO"** determine lo contrario.

11.3 Todos los **"CARGOS"** serán pagaderos en forma previa a recibir los **"SERVICIOS"** o bienes adquiridos, pago que se realizará de manera inmediata y mediante el método de pago que se encuentra seleccionado como preferente en la cuenta del **"CONSUMIDOR"**, recibiendo posteriormente por parte de **"FIGGO"** un comprobante de pago, el cual podrá ser entregado de manera física y/o mediante correo electrónico.

11.4 El **"CONSUMIDOR"** reconoce y acepta que los **"CARGOS"** pueden incrementarse, sin previo aviso, durante los períodos de alta demanda; por otra parte, **"FIGGO"** podrá, cuando lo considere oportuno, proporcionar a determinados usuarios, ofertas promocionales y descuentos sobre los **"SERVICIOS"** o bienes.

11.5 La estructura planteada por **"FIGGO"** está diseñada para cubrir el importe completo del **"TERCERO PROVEEDOR"** por los **"SERVICIOS"** o bienes proveídos, por lo que **"FIGGO"** no designa ninguna parte del pago como propina o gratificación para el **"TERCERO PROVEEDOR"**. El **"CONSUMIDOR"** no tiene la obligación de realizar pago adicional a lo establecido por **"FIGGO"** por concepto de gratificación y/o propina a favor del **"TERCERO PROVEEDOR"**, siendo que las mismas son de forma voluntaria, por lo que después de haber recibido los bienes o **"SERVICIOS"**, tendrá la oportunidad de calificar su experiencia y dejar comentarios adicionales sobre el **"TERCERO PROVEEDOR"**.

11.6 **"FIGGO"** declara que los precios por los bienes y/o servicios se encontrarán dentro de un rango, dado que **"FIGGO"** utiliza diversos terceros proveedores, buscando en todo momento brindar el mejor precio a favor del **"CONSUMIDOR"**, por lo que no es posible tener un precio fijo en todo momento, dada la naturaleza propia de los bienes.

11.7 **"FIGGO"** admite los siguientes métodos de pago a través de **Openpay@**:

Para el servicio de gas estacionario, las siguientes comisiones:

- a) Tarjeta de crédito, cobrándose una comisión extra del 4% sobre el importe pagado;
- b) Tarjeta de débito, cobrándose una comisión extra del 4% sobre el importe pagado;
- c) Transferencia electrónica de fondos, al utilizarse dicho método se deberá esperar la confirmación correspondiente.

Para el servicio de cilindros de gas, las siguientes comisiones:

- a) Tarjeta de crédito, cobrándose una comisión extra del 4.5% sobre el importe pagado;
- b) Tarjeta de débito, cobrándose una comisión extra del 4.5% sobre el importe pagado;
- c) Transferencia electrónica de fondos, al utilizarse dicho método se deberá esperar la confirmación correspondiente.

Por otra parte, se podrán realizar pagos de la siguiente forma:

- a) Pago en efectivo, mismo que debe realizarse al momento de recibir el bien o servicio;

b) Tarjeta de crédito o débito al momento de recibir el bien o servicio, sin que se genere cobro de comisión alguna en este supuesto.

11.8 Para el caso de que el método de pago haya caducado, sea inválido o de otro modo no sea posible efectuar el cobro, el **"CONSUMIDOR"** acepta que **"FIGGO"** utilice un método de pago secundario de los señalados en la cuenta, en su caso.

11.9 En caso de que no sea posible realizar el cobro de los **"SERVICIOS"** o bienes solicitados por el **"CONSUMIDOR"** por ningún método, por causas imputables al **"CONSUMIDOR"**; el **"TERCERO PROVEEDOR"** y/o **"FIGGO"** podrá cancelar la compra y retirarse del lugar sin dar los **"SERVICIOS"** o bienes, por lo que el **"CONSUMIDOR"** consiente en que **"FIGGO"** podrá aplicar una penalidad de cancelación, la cual será aplicada de manera inmediata o pendiente de pago para próximas solicitudes de **"SERVICIOS"** o bienes por parte del **"CONSUMIDOR"**, o al momento de actualizarse los métodos de pago.

## 12. ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS

12.1 El **"CONSUMIDOR"** es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesaria para utilizar los **"SERVICIOS"**, la cual puede aplicar tarifas y/o tasas de datos y mensajes de la red móvil, por lo que el **"CONSUMIDOR"** asume los costos que implique el uso de tales servicios. Asimismo, el **"CONSUMIDOR"** es responsable de adquirir y actualizar el hardware y software compatible o el dispositivo necesario para acceder y utilizar los **"SERVICIOS"**. De tal suerte, **"FIGGO"** no garantiza que los **"SERVICIOS"**, o cualquier parte de éstos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además de que los **"SERVICIOS"** podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

## 13. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN

13.1 El **"CONSUMIDOR"** únicamente podrá solicitar la devolución de su dinero cuando el producto o servicio que le haya sido brindado se encuentre caduco o no sea aquél que haya solicitado a través de la plataforma digital, por lo que el **"CONSUMIDOR"** deberá de hacer del conocimiento de dicha solicitud a **"FIGGO"**, la que deberá de ser enviada al correo electrónico **hello@figgoapp.com**, debiendo de mencionar los hechos que la sustentan; la cual deberá de ser enviada dentro del término de veinticuatro horas, contadas a partir del momento en que recibió el producto o servicio, por lo que en caso de no realizar la solicitud correspondiente dentro del término establecido, precluirá el derecho del **"CONSUMIDOR"** de realizar reclamación alguna y, por consiguiente, de solicitar la devolución de su dinero o cambio del producto o servicio. En caso de que el **"CONSUMIDOR"** efectúe su solicitud en tiempo y forma, **"FIGGO"** resolverá sobre la procedencia de dicha solicitud en un término no mayor a setenta y dos horas, por lo que una vez fenecido dicho término, habiendo o no resolución, el **"CONSUMIDOR"** se deberá acoger al procedimiento señalado en el punto número "15. CONTROVERSIAS" de las presentes **"CONDICIONES"**.

13.2 Por otra parte, el **"CONSUMIDOR"** podrá solicitar la cancelación de su solicitud para los **"SERVICIOS"** o bienes de un **"TERCERO PROVEEDOR"** y/o de **"FIGGO"**, en cualquier momento antes de la llegada de los **"SERVICIOS"** o bienes, en cuyo caso se cobrará un importe de cancelación.

## 14. PLAZOS DE ENTREGA

14.1 Los plazos de entrega serán elegidos por el **"CONSUMIDOR"**, quien, dependiendo su deseo, elegirá de entre las opciones que se brinden en la plataforma digital, así como de acuerdo al precio que cada uno de ellos implica.

**"FIGGO"** cuenta con los siguientes plazos de entrega:

Para el servicio de gas estacionario:

- a) Económico
- b) Express
- c) Programado

Para el servicio de garrafones de agua:

- a) Entrega máxima en 3 horas
- b) Programado

14.2 Es de señalarse que dichos plazos variarán dependiendo de la zona geográfica y del horario, así como de la capacidad administrativa, personal y de operación del **"TERCERO PROVEEDOR"** y/o **"FIGGO"**.

## **15. LIBERACIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

15.1 **"FIGGO"** no realiza manifestación o garantía de naturaleza alguna, ni de forma expresa o implícita, en relación con la operación de los **"SERVICIOS"**, o la información, contenido, materiales, productos (incluyendo software), fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad, disponibilidad de los **"SERVICIOS"** y/o bienes, u otros servicios incluidos en o de otra forma disponibles para el **"CONSUMIDOR"** a través de los **"SERVICIOS"**, a menos que se especifique de otra forma por escrito; por lo que el **"CONSUMIDOR"** acepta expresamente que la utilización que haga de los **"SERVICIOS"** es bajo su propio riesgo.

15.2 **"FIGGO"** proporciona los **"SERVICIOS"** **"TAL CUAL"** y **"COMO DISPONIBLES"**. Asimismo, **"FIGGO"** no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de otro modo derivados de cualquier uso de los **"SERVICIOS"**, incluso aunque **"FIGGO"** haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños. **"FIGGO"** no será responsable del retraso o de la falta de ejecución resultante de causas que vayan más allá del control razonable de **"FIGGO"**. Las limitaciones y la renuncia en este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar derechos del **"CONSUMIDOR"** que no puedan excluirse según la ley aplicable.

15.3 **"FIGGO"** no es responsable de cualquier acuerdo extraordinario que se celebre, de cualquier manera, entre el **"TERCERO PROVEEDOR"** y el **"CONSUMIDOR"**.

## **16. CONTROVERSIAS**

16.1 Cualquier disputa o reclamación relacionada con el uso de los **"SERVICIOS"**, o de las presentes **"CONDICIONES"** o **"CONDICIONES SUPLEMENTARIAS"** será sometida y resuelta a su elección, ya sea a través de la jurisdicción administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor (**"PROFECO"**) o bien, cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia,



del tipo que sea, que resulte de las presentes **"CONDICIONES"** o que se relacione en gran parte con ellas, incluyendo las relativas a su validez, interpretación y exigibilidad (cualquier "Disputa"), deberán someterse forzosamente a procedimientos de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la Cámara de Comercio Internacional ("Reglamento de Mediación de la CCI"). Si dicha disputa no fuese solucionada en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha en la que se formalice la solicitud de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la CCI, se hará referencia a dicha disputa y se solucionará exclusiva y definitivamente mediante arbitraje en virtud del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional ("Reglamento de Arbitraje de la CCI"). Las disposiciones del Árbitro de Emergencia del Reglamento de la CCI no serán aplicables, por lo que la disputa será resuelta por un (1) árbitro nombrado a tal fin en virtud del Reglamento de la CCI. El lugar tanto para la mediación como para el arbitraje será en Puebla, México, sin perjuicio de cualquier derecho que el **"CONSUMIDOR"** pudiera tener por razón de su domicilio presente o futuro, o por alguna cuestión diversa. El idioma de mediación y/o arbitraje será el español, a no ser que el **"CONSUMIDOR"** no hable español, en cuyo caso la mediación y/o el arbitraje se llevarán a cabo en español y en su idioma materno. La existencia y el contenido de los procedimientos de mediación y arbitraje, incluidos los documentos e informes presentados por las partes, la correspondencia de la CCI, la correspondencia del mediador y la correspondencia, los pedidos y los laudos emitidos por el único árbitro deberán permanecer en estricta confidencialidad y no deberán ser revelados a ningún tercero sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte, a menos que: la revelación al tercero sea razonablemente necesaria para llevar a cabo el procedimiento de mediación o arbitraje; y el tercero acepte incondicionalmente por escrito el estar sujeto a la obligación de confidencialidad estipulada en el presente documento.

## 17. DOMICILIO Y CONTACTO

17.1 El **"CONSUMIDOR"** está conforme en que **"FIGGO"** podrá realizar cualquier notificación por medio de un aviso general en los **"SERVICIOS"**, a través de un correo electrónico enviado a la dirección electrónica del **"CONSUMIDOR"**, la cual ha señalado en su Cuenta o por comunicación escrita enviada a su dirección, según lo dispuesto en su Cuenta. Por su parte, el **"CONSUMIDOR"** podrá notificar a **"FIGGO"** por comunicación escrita al domicilio de **"FIGGO"** ubicado en **15 B SUR 7519, SAN JOSÉ MAYORAZGO, PUEBLA, PUEBLA, C.P. 72450**, o mediante correo electrónico a **hello@figgoapp.com**.

## 18. DISPOSICIONES GENERALES

18.1 Las presentes **"CONDICIONES"** no podrán ser cedidas o transferidas en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de **"FIGGO"**. Por su parte, el **"CONSUMIDOR"** otorga su consentimiento a **"FIGGO"** para ceder o transferir estas **"CONDICIONES"**, en todo o en parte, incluido a: una subsidiaria o un afiliado; un adquirente del capital, del negocio o de los activos de **"FIGGO"**; o un sucesor por fusión. No existe entre el **"CONSUMIDOR"**, **"FIGGO"** y/o cualquier **"TERCERO PROVEEDOR"** una empresa conjunta o relación de socios, empleo o agencia como resultado del contrato entre el **"CONSUMIDOR"** y **"FIGGO"** o del uso de los **"SERVICIOS"**. Si cualquier disposición de estas **"CONDICIONES"** se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con cualquier legislación, dicha disposición o parte de ésta se considerará que no forma parte de las **"CONDICIONES"**, aunque la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estas **"CONDICIONES"** no se verá afectada. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la

disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estas **“CONDICIONES”**. Estas **“CONDICIONES”** constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto.