

## **SISTEMAS DE TELEPAGO S.A.P.I. DE C.V.**

**1. Objeto.** Los presentes términos y condiciones (los “Términos y Condiciones”) son de carácter vinculante y tienen por objeto regir la prestación de los servicios de intermediación de pago mediante el uso de un TAG, y en general el uso del Sitio Web (los “Servicios”) propiedad de Sistemas de Telepago S.A.P.I. DE C.V. (“SITEL”), en relación con el contrato de prestación de servicios (el “Contrato”) que tiene celebrado SITEL con usted (el “CLIENTE”, y “SITEL” ahora las “PARTES”).

El Cliente reconoce y está de acuerdo en que los presentes Términos y Condiciones serán aplicables, complementarios y supletorios al Contrato aceptado por el Cliente, y se tendrán como incorporados a dicho instrumento legal para todos los efectos legales a que haya lugar.

En caso de que el Cliente no haya celebrado un Contrato con SITEL, pero se encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos: a) ingrese a [www.sitag.com.mx](http://www.sitag.com.mx) (“Sitio Web”) y/o b) haga uso del TAG; le serán aplicables los presentes Términos y Condiciones, por lo que el Cliente deberá leerlos con detenimiento y si no está de acuerdo con estos, SITEL le invita a abstenerse de usar el TAG y/o Sitio Web, pues el uso de esta tecnología se entiende como signo inequívoco de la aceptación del Cliente a los presentes Términos y Condiciones.

**2. Definiciones.** A los presentes Términos y Condiciones les serán aplicables las siguientes definiciones:

2.1. **Operadores:** Personas físicas o morales de carácter público, privado o mixto que sean titulares u operadores de concesiones carreteras de autopistas, con los cuales SITEL tenga celebrado algún convenio de interoperabilidad con sus respectivos sistemas de cobro/pago de peaje. Estos Operadores podrán ser identificados y localizados en el Sitio Web.

2.2. **Centro de Atención Telefónica:** Se entiende como los servicios prestados en el número 492 103 1078 proporcionado por SITEL.

2.3. **Centros de Recarga:** Establecimientos mercantiles autorizados por SITEL para realizar Recargas que podrán ser identificados y localizados mediante el Sitio Web.

2.4. **Cliente:** El usuario registrado en el Sitio Web. Cuando se haga referencia puramente al “Cliente” se entiende que abarca tanto el Cliente Individual como el Cliente Corporativo.

2.5. **Ciente Postpago:** La persona moral o jurídica que se encuentra registrada en el Sitio Web sin límite de TAG(S) y a la cual se le facturan los Servicios de manera decenal.

2.6. **Cuenta:** Se entiende como el acceso único e intransferible del Cliente creado mediante la captura de un nombre de usuario en forma de una dirección de correo electrónico existente y válida y una contraseña personalísima desde donde el Cliente puede consultar información sobre sus movimientos previos, realizar Recargas, solicitar facturas de forma electrónica, revisar e ingresar la información general proporcionada a SITEL, entre otros.

2.7. **INPC.** El Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el INEGI.

2.8. **Recarga:** Se entiende como la operación que el Cliente realiza en la Cuenta para añadir saldo electrónico y poder acceder a los Servicios.

2.9. **Solicitud Inicial.** Se entiende cómo el requerimiento del Cliente para apertura de una Cuenta, donde inicia un proceso de autorización por parte de SITEL, en el cual el Cliente deberá entregar diferentes documentos y solicitar la cantidad de TAG(S) requerido(s) inicialmente para generar una Cuenta.

2.10. **Servicios:** Se entienden como la intermediación mediante el uso de un TAG (según se define más adelante) para realizar los pagos por concepto de cuotas de peaje por el uso de las Vialidades, que SITEL se compromete a realizar a nombre y cuenta del Cliente, siempre y cuando el Cliente tenga fondos suficientes en su Cuenta.

2.11. **Sitio Web:** La dirección electrónica en internet: [www.sitag.com.mx](http://www.sitag.com.mx) propiedad de SITEL.

2.12. **TAG(S).** Dispositivo electrónico (tarjeta rígida o calcomanía adhesiva propiedad de SITEL y entregada en comodato al Cliente para poder acceder a los Servicios y que su lectura electrónica a través de los sistemas de los Operadores le permite actuar como medio de pago.

2.13. **Vialidades:** Autopistas, puentes y/o carreteras o cualquier otra vía de comunicación, que han sido concesionadas y/o se encuentran operadas directamente por SITEL o por algún Operador con el que existe un contrato y que se tiene acceso utilizando el TAG, por ejemplo, autopistas, vías carreteras, puentes, entre otros, bajo la administración de los Operadores que pueden ser localizadas e identificadas en el Sitio Web, mismos que podrán ser modificados de tiempo en tiempo.

### 3. Proceso de Activación de Cuenta.

3.1. Siendo un Cliente postpago. Se deberá contactar a SITEL por correo electrónico o al teléfono de contacto para crear una Cuenta, SITEL proporcionará al cliente el usuario y la contraseña. Una vez generada la cuenta el Cliente deberá validar que el número de TAGS solicitados coincidan con la Solicitud Inicial.

3.2. Siendo un cliente prepago. La activación se realiza al momento de la compra del TAG, se le proporciona al cliente su usuario y contraseña para el acceso al sitio Web. Un TAG por cuenta.

3.3 Siendo cliente prepago corporativo. Al momento de comprar el TAG, el personal de SITEL deberá ingresar al Sitio Web, en donde deberá crear una Cuenta para dar de alta y/o activar los TAG adquirido, pudiendo dar de alta como mínimo tres TAG para dicha Cuenta.

4. **Recargas.** Para realizar la Recarga el Cliente podrá hacerlo de manera manual en el Sitio Web, accediendo a su Cuenta en la sección destinada a aumentar su saldo.

Las recargas realizadas con tarjeta de débito y crédito en el sitio web serán procesadas por la pasarela de Open Pay.

Con la finalidad de contar con saldo disponible el Cliente podrá optar por realizar una Recarga por cualquiera de las siguientes modalidades:

4.1 **Recarga única:** En los Centros de Recarga: El Cliente podrá realizar una Recarga en efectivo y/o con tarjeta de crédito o débito.

4.2 **En el Sitio Web:** El Cliente podrá recargar a través del sitio Web mediante pago con tarjeta de crédito o débito.

5. **EL TAG.** El Cliente reconoce y acepta que el TAG es propiedad de SITEL y que le ha sido proporcionado en comodato únicamente para los efectos y durante la vigencia del Contrato, por lo que deberá hacer uso de este con estricto apego a las políticas y condiciones de uso que se contienen en el Contrato; los presentes Términos y Condiciones, y aquellas indicaciones particulares en el Sitio Web por parte de SITEL.

En caso de que sea necesario efectuar una reposición del TAG, por destrucción involuntaria o robo, el Cliente se obliga a cubrir el importe de reposición al precio que SITEL tenga vigente al momento de la solicitud de reposición.

En este sentido el Cliente reconoce que tiene prohibido abrir el TAG, usar ingeniería de reversa o alterar en cualquier forma su funcionamiento o romper los candados

tecnológicos que le permiten operar con normalidad, en caso contrario será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a SITEL.

El Cliente será responsable del uso del TAG y de las instrucciones que gire a SITEL a través de éste.

**5.1. Uso del TAG.** El Cliente manifiesta expresamente su conformidad y acuerdo en sujetarse en todo momento a las políticas del uso del TAG, que se mencionan a continuación o aquellas modificaciones o actualizaciones que SITEL le dé a conocer por cualquier medio, ya sea a través del Sitio Web, o notificación por correo electrónico:

En la Cuenta del Cliente se concentrará el monto total del saldo, que estará disponible para la totalidad de TAG(S) que tenga registrados en la misma.

La Recarga mínima que el Cliente podrá realizar será a partir de \$100 (cien pesos 00/100 M.N.) I.V.A. incluido.

**5.2 Cancelación del TAG.** Todos los TAGS que han sido activados y que hayan sido usados al menos una vez por el Cliente, serán inactivados si no son usados nuevamente en un periodo de 365 días contados a partir de su último uso. La Cuenta seguirá vigente y se le notificará al Cliente una vez transcurrido el tiempo antes mencionado.

El Cliente sólo podrá cancelar su Cuenta a través del Centro de Atención Telefónica; SITEL le enviará la notificación respectiva confirmando dicha cancelación. Un TAG que ha sido cancelado por el Cliente se borrará definitivamente de su Cuenta.

Si el Cliente cancela su Cuenta, SITEL realizará una retención del 10% (diez por ciento) del total del saldo remanente, por concepto de manejo de cuenta y administración de transacciones. La devolución de este monto solo será aplicable dentro de los 20 (veinte) días hábiles siguientes al cierre de la Cuenta y envío de la Carta de Solicitud de Reembolso correspondiente que deberá solicitar al Centro de Atención a Clientes, cumpliendo con todos los requisitos señalados en dicho documento. La devolución sólo será aplicable si ha transcurrido 1 (un) mes a partir de la activación del primer TAG en la Cuenta. SITEL realizará la devolución sólo si se cumple con lo establecido en la Carta de Solicitud de Reembolso. En caso contrario, el Cliente está de acuerdo en que el saldo remanente permanezca en favor SITEL.

En caso de terminación anticipada o rescisión del presente Contrato, el Cliente podrá proceder a la cancelación de la Cuenta para la devolución del saldo remanente conforme a lo previsto en esta cláusula.

**5.3. Pérdida, daño o robo del TAG.** En caso de que alguno de los TAGS adquiridos por el Cliente sea extraviado, robado o sufra un daño que impida su uso o la correcta operación de este, el Cliente deberá cancelar o inactivar temporalmente el TAG a través de su cuenta en el Sitio Web o llamando al Centro de Atención Telefónica, para solicitar la cancelación o inactivación temporal del TAG para evitar su posible mal uso. Es importante que en cualquiera de los dos medios citados anteriormente se indique la razón por la que se solicita la cancelación o inactivación temporal del TAG.

Una vez reportado el robo o extravío del dispositivo TAG, el saldo que hubiera en la Cuenta del Cliente quedará protegido, y el Cliente podrá hacer uso nuevamente de dicho saldo cuando adquiera un nuevo TAG y realice la activación de este ligándolo a su Cuenta conforme al procedimiento previsto para ello.

**6. Tarifas de Peaje.** El Cliente se obliga a cubrir el importe de las tarifas establecidas por los concesionarios u operadores de las Vialidades para el pago de peaje, de acuerdo con el tipo de vehículo o vehículos utilizados por el Cliente, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento, por lo que el Cliente autoriza expresamente desde este momento a SITEL para realizar los cargos que correspondan por el importe de las tarifas vigentes y de acuerdo al tipo de vehículo o vehículos utilizados por el Cliente.

**7. Garantías.** SITEL en ningún momento garantizará el funcionamiento del Sitio Web, de los TAG(S) y/o del sistema para la interoperabilidad de los cruces carreteros, sin embargo, hará sus mejores esfuerzos para que estos operen con normalidad y de la forma esperada por el Cliente. Reconociendo las Partes que la base tecnológica de los servicios puede tener fallas o interrupciones.

**8. Límite de Responsabilidad.** Por la naturaleza de los Servicios, SITEL no será responsable de ninguna falla en el funcionamiento de los TAG o en la prestación de los Servicios, incluida la suspensión temporal del servicio en los centros de peaje carreteros por cualquier causa. En este sentido el Cliente no tendrá derecho al cobro de daños o perjuicios ni derecho a ningún resarcimiento derivado de lo anterior.

SITEL no será responsable, de ningún modo, por defectos de fabricación en los TAG, y solo deberá proporcionar asistencia razonable al Cliente para que realice el reemplazo

por los defectos de fabricación, por lo que el Cliente se compromete en mantener a SITEL a salvo de cualquier reclamación, daño o gasto en relación con la fabricación de los TAG.

A partir de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente será el único responsable de, y asumirá todos y cada uno de los riesgos, contingencias, pérdidas y daños recibidos y/o sufridos por SITEL o por sus subsidiarias, filiales, matrices, socios, accionistas, representantes legales, apoderados, empleados, agentes, proveedores, clientes, socios comerciales, subcontratistas y demás terceros relacionados (las "Personas Relacionadas") por el uso del TAG o la prestación de los Servicios, por lo que el Cliente garantiza y se obliga a abstenerse de realizar y/o ejecutar cualquier tipo de acto u omisión que pudiera afectar a SITEL y/o a sus Personas Relacionadas o que puedan resultar en el incumplimiento o violación de cualquier ley aplicable.

**9. Suspensión del Servicio.** Los Servicios podrán ser suspendidos y posteriormente darse por terminados por SITEL, sin necesidad de notificación previa al Cliente, en los siguientes casos:

- a) Si el Cliente incumple con las obligaciones establecidas en el presente Contrato.
- b) Cuando el Cliente no realice el pago por los cruces que realice, en caso de alguna falla en los sistemas de interoperabilidad del TAG.
- c) Por solicitud del Cliente.
- d) Por declaraciones falsas en la información proporcionada por el Cliente.
- e) Por orden de cualquier autoridad competente.

**10. Notificaciones y Domicilios.** Todas las comunicaciones, requerimientos, avisos, notificaciones, emplazamientos y actos judiciales o extrajudiciales que las Partes deban hacerse en relación con los presentes Términos y Condiciones, se realizarán en cualquiera de las siguientes formas: (i) mediante notificación en el domicilio, ya sea de manera personal con acuse de recibo o en presencia de fedatario público, (ii) mediante correo electrónico a las direcciones de correo que se señalan a continuación:

**SITEL**

Atención: Servicio al cliente

Domicilio: Galileo 50, Polanco IV Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo

Correo Electrónico: [atencion.ventas@telepago.com.mx](mailto:atencion.ventas@telepago.com.mx)

## EL CLIENTE

En el domicilio establecido en el Contrato, o en el domicilio y correo electrónicos proporcionados para la activación del TAG y/o de la Cuenta.

**11. Obligaciones Fiscales.** Las Partes se comprometen y obligan a proporcionar, a solicitud de la contraria, cualquier documento necesario para comprobar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, incluyendo, sin limitación, la opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Asimismo, las Partes se obligan y aseguran que durante la vigencia de los presentes Términos y Condiciones no adquirirán ni emitirán facturas que amparen operaciones inexistentes, de conformidad con el artículo 69-B (sesenta y nueve, guion, letra “B”) del Código Fiscal de la Federación. De igual forma, se comprometen a monitorear de manera puntual y constante su contabilidad para efecto de poder detectar cualquier mal uso de sus sellos digitales por parte de sus representantes legales, apoderados, subordinados, directivos, prestadores de servicios, empleados, socios y accionistas, obligándose a notificar a la otra Parte en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábiles sobre cualquier inconsistencia detectada conforme a la presente Cláusula.

**12. Anticorrupción.** Las Partes se comprometen a cumplir y se asegurarán de que tanto las Partes como sus empleados:

Cumplan con todas las leyes contra la corrupción aplicables y no cometan ningún acto u omisión que cause o pueda causar que la otra Parte viole o cometa un delito de conformidad a todas las leyes aplicables relacionadas con la anticorrupción y soborno incluyendo sin limitación alguna, Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, Código Penal Federal, Ley Contra las Prácticas Corruptas Extranjeras de Estados Unidos de América (Foreign Corrupt Practices Act), Ley Anti-Soborno del Reino Unido (UK Bribery Act), Convención Contra el Soborno de Funcionarios Públicos en Transacciones Internacionales de Negocios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, Convención Interamericana Contra la Corrupción, así como cualquier otra ley aplicable en México o en el extranjero en relación con actos de corrupción y soborno (la “Regulación Anticorrupción”).

No entreguen ni ofrezcan entregar cosas de valor para o en beneficio de cualquier funcionario o empleado de una autoridad gubernamental para obtener o mantener un contrato, oportunidad de negocio u otro beneficio propio o del Cliente, o para influir en cualquier acto o decisión de esa persona en sus funciones oficiales.

No prometan, ofrezcan, entreguen o reciban sobornos, pagos, regalos, o gratificaciones, sean en efectivo o en especie, que tengan la intención de obtener o mantener una ventaja o beneficio para el Cliente, SITEL o cualquier tercero relacionado con ellos.

Mantengan registros exactos y actualizados que indiquen todos los pasos que se necesitan cumplir con esta condición, y permitir a la otra parte inspeccionar los registros, según sea necesario.

Notifiquen de inmediato a SITEL de cualquier solicitud o demanda de cualquier ventaja financiera u otra, recibida y cualquier ventaja financiera u otra que da o tenga la intención de dar forma directa o indirecta en relación con los presentes Términos y Condiciones; y

Notifiquen a SITEL, por escrito, de cualquier incumplimiento a las obligaciones contenidas en la presente cláusula dentro de un plazo que no exceda de 2 (dos) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que tuvieron conocimiento del acto de incumplimiento.

**13. Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.** Las Partes se comprometen a cumplir a llevar a cabo todos los actos necesarios para asegurarse que sus Personas Relacionadas cumplan con las disposiciones de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, su reglamento, sus Reglas de Carácter General; la Ley de Secreto Bancario de los Estados Unidos de América (Bank Secrecy Act), reformada por el Título III, Ley Nacional de Extinción de Dominio, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Orden Ejecutiva 13224 de los Estados Unidos de América (US Executive Order 13224), la Ley de Poderes Económicos por Emergencia Internacional (International Emergency Economic Powers Act), la Ley de Unión y Fortalecimiento de Estados Unidos de América Otorgando Herramientas Apropiadas y Requeridas para Interceptar y Obstruir el Terrorismo (the United and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism (USA PATRIOT ACT, Act of 2001); la Ley Antiterrorismo y Pena de Muerte Efectiva de 1996 (Antiterrorism and Effective Death Penalty Act of 1996); la ley de Cooperación para el Desarrollo (the International Security and Development Act); las Normativas de las Sanciones de los Gobiernos de las Listas de Terrorismo (Terrorism List Governments Sanctions Regulations); y las Normativas de Sanciones para Organizaciones Terroristas Internacionales (Foreign Terrorist Organizations Sanctions Regulations) y todas las demás leyes aplicables en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo que correspondan, sean nacionales o extranjeras (la “Regulación Antiterrorismo”).

Asimismo, se obligan a entregar toda la información o documentación solicitada por la otra Parte para que la otra se encuentre en posibilidad de cumplir con las disposiciones a su cargo bajo las leyes aplicables en México y en el extranjero de conformidad con lo estipulado en la presente Cláusula.

**14. Actividades ilícitas.** El Cliente se obliga a no realizar ninguna de las siguientes actividades: (i) no adquiera ni emita facturas que amparen operaciones inexistentes; (ii) no tenga operaciones ni proporcione recursos a organismos, entidades, organizaciones o personas relacionadas o dedicadas a cometer, financiar o planear actos terroristas, delitos considerados como delincuencia organizada y/o actividades ilícitas; (iii) no reciba recursos económicos de organismos, entidades, organizaciones o personas relacionadas o dedicadas a cometer, financiar o planear actos terroristas, delitos considerados como delincuencia organizada y/o actividades ilícitas; y (iv) no otorgue sobornos, dadas, regalías, o cualquier otro acto que pueda ser considerado como corrupción, a servidores públicos de cualquier entidad, organismo y nivel de gobierno mexicano o extranjero, con la finalidad de obtener algún beneficio inmediato o futuro.

**15. Responsabilidad por Delitos.** El Cliente se compromete y obliga en mantener a SITEL y sus Personas Relacionadas, en paz y a salvo y a indemnizarlos de todos y cualesquier daño, pérdida o perjuicio que puedan o pudieran derivar de cualquier reclamación por la mención del Cliente y/o sus Personas Relacionadas en la Lista de Nacionales Especialmente Designados de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (Office of Foreign Assets Control of the United States Department of the Treasury – OFAC), la Lista de Nacionales Especialmente Designados y Otras Personas Bloqueadas (incluidos los terroristas y narcotraficantes), la lista de personas, grupos y entidades sujetas a los artículos 2 (dos), 3 (tres) y 4 (cuatro) de la Posición Común 2001/931 / PESC sobre la aplicación de medidas específicas para combatir el terrorismo del Consejo de la Unión Europea, las listas públicas del Grupo de Acción Financiera (FATF, por sus siglas en inglés) (o Groupe d'Action Financière), y las publicadas por la Unidad de Inteligencia Financiera del SAT y/o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, incluidas las listas previstas en el artículo 69-B (sesenta y nueve, guion, letra “B”) del Código Fiscal de la Federación y listas de sujetos restringidos similares, incluidas las mantenidas por otros gobiernos de conformidad con las sanciones comerciales o financieras de las Naciones Unidas, regionales o nacionales (las “Listas Negras”) y/o por reclamación por delitos cometidos por el Cliente y/o sus Personas Relacionadas y del incumplimiento de las disposiciones penales aplicables en México, incluyendo las establecidas en la Ley Nacional de Extinción de Dominio, la Convención de las Naciones Unidas contra

la Delincuencia Organizada Transnacional, la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, la Regulación Anticorrupción y la Regulación Antiterrorismo, y demás instrumentos nacionales e internacionales vinculantes para México. Por lo que, si se le imputa responsabilidad alguna a SITEL y/o sus Personas Relacionadas, el Cliente se obliga a mantenerlos libre de toda responsabilidad, asumiéndola como suya o propia y a restituirle los gastos y costos en que SITEL y/o sus Personas Relacionadas hubieran tenido que incurrir en relación con su defensa (incluyendo gastos y honorarios de abogados).

**16. Aviso de Privacidad.** Las Partes reconocen que derivado de las obligaciones contenidas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y los Lineamientos del Aviso de Privacidad, SITEL ha puesto a disposición del Cliente su Aviso de Privacidad. La aceptación de los presentes Términos y Condiciones es signo inequívoco de la aceptación del titular de los datos personales, quien manifiesta conocer sus términos y condiciones.

El Aviso de Privacidad y sus modificaciones pueden ser consultados en la página de internet de SITEL. Asimismo, SITEL manifiesta que el titular de los datos personales podrá hacer valer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición con una simple comunicación por escrito al Encargado conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad.

En caso de que el titular considere que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado de alguna manera, le asiste el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales para solicitar la protección de datos personales. Asimismo, SITEL informa que para más información el titular puede acceder al sitio web: <https://home.inai.org.mx/>

**17. Propiedad Industrial.** Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente reconoce que aquellas marcas, invenciones, derechos de autor, diseños industriales, modelos de utilidad, avisos comerciales, denominaciones de origen, imagen comercial (trade dress), esquemas de trazado de circuitos integrados, nombres comerciales, emblemas, logotipos, gráficos, secretos industriales, conocimientos, manuales compartidos, incluyendo sus registros o aplicaciones, definidos como propiedad intelectual o industrial conforme a las leyes aplicables (la "Propiedad Industrial") o cualquier material susceptible de protección bajo la legislación nacional o internacional aplicable de Propiedad Industrial, creados, otorgados, o registrados en favor de SITEL y/o sus Personas Relacionadas, son

propiedad exclusiva de SITEL y/o sus Personas Relacionados, por lo que el Cliente acepta que no ejercerá derecho alguno sobre los mismos.

El Cliente garantiza que tanto él, como sus Personas Relacionadas, no realizarán acción alguna que pueda ocasionar perjuicios a los derechos de SITEL y/o sus Personas Relacionados sobre Propiedad Industrial o cualquier material susceptible de protección bajo las normas de propiedad intelectual o industrial aplicables en México y en el extranjero, creados, otorgados, registrados y/o solicitados por SITEL y/o sus Personas Relacionadas, ni realizará acciones de registro u otras conductas que puedan lesionar los intereses y derechos de SITEL y/o sus Personas Relacionadas respecto de dichos privilegios en México ni en el extranjero.

Tanto el Cliente como sus Personas Relacionadas no usarán ninguna la Propiedad Industrial o cualquier material susceptible de protección bajo las normas de propiedad intelectual o industrial aplicables en México o en el extranjero, creados por, otorgados a, registrados por y/o solicitados por SITEL y/o sus Personas Relacionados sin la autorización previa y escrita de SITEL y/o sus Personas Relacionadas. El Cliente no está autorizado para llevar a cabo actos tendientes a la práctica de la ingeniería inversa (Reverse Engineering) o analizar cualquier producto o proceso de secreto industrial.

Todas las exigencias de esta cláusula persistirán tras la extinción o expiración de la relación jurídica o comercial entre las Partes.

**18. Información Confidencial.** El Cliente reconoce que SITEL o cualquier tercero con el que éstos tengan una relación comercial o industrial, tiene un interés y necesidad legítima de mantener secreta la siguiente “Información Confidencial”: toda aquella información oral o escrita que se desprenda del Contrato, Términos y Condiciones, documentos, registros, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, planos, películas u otros instrumentos similares, que se identifiquen mediante leyendas o marcas de agua que hagan referencia a su confidencialidad, esta información se presumirá que representa una ventaja competitiva y económica para SITEL, no obstante, de no ser así, dicha información se seguirá considerando como confidencial, así como aquella información y documentación relacionada en cualquier forma con el vínculo comercial que une a las Partes, incluyendo sin limitar la siguiente información:

Cualquier información técnica o de negocios, conocimientos (know-how) y secretos industriales que sean patentables o no, en cualquier forma, física o electrónica, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa las fórmulas, listas de precios, relaciones de clientes, listas de proveedores, diagramas, planos, notas, dibujos, modelos, prototipos, especificaciones, manuales, memorandos, estrategias y

políticas comerciales, contratos, trabajos en proceso de preparación, planeación de productos y servicios, secretos industriales, derechos de propiedad industrial, sistemas y/o procesos de operación, negocios o asuntos financieros, operaciones y controles internos, procedimientos de seguridad, reportes y programas computacionales proporcionados a, o los que se dé acceso a cualquier Parte.

Toda aquella información que sea revelada o entregada entre las Partes con indicación expresa de su carácter confidencial, o aquella a la que tenga acceso con dicha calidad.

Aquella información que derive del desarrollo de técnicas de producción de productos nuevos susceptibles de ser patentados o comercializados en cualquier forma por SITEL.

Cualquier información que no esté a disposición del público en general, con la cual alguna de las Partes reciba algún beneficio precisamente por ser desconocida por terceras personas.

Aquella información relacionada con el negocio de las Partes o cualquier tercero con el que éstos tengan una relación comercial o industrial, incluyendo sus procesos, métodos y formas de producción, distribución y comercialización de sus productos y servicios.

Aquella información que pueda ser considerada como información confidencial o secreto industrial o comercial conforme a las leyes aplicables.

Cualquier información que no esté a disposición del público en general, de la cual las Partes o cualquier tercero con el que estos tengan una relación comercial o industrial, de la cual reciban algún beneficio precisamente por ser desconocida por terceros; durante el tiempo que las Partes tengan una relación y por 10 (diez) años en forma posterior a ello, por lo que el Proveedor se compromete y obliga expresamente a:

Mantener secreta, confidencial, e inviolable la Información Confidencial, y a no divulgar, revelar ni transmitir por ningún medio ni en forma alguna la Información Confidencial

Utilizar la Información Confidencial exclusivamente para efectos del cumplimiento de las Contrato y cualquier otro acuerdo o contrato que tengan las Partes, y en beneficio de SITEL o cualquier tercero con el que éstos tengan una relación comercial o industrial.

No usar por ningún medio ni en forma alguna la Información Confidencial para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio de SITEL o cualquier tercero con el que estos tengan una relación comercial o industrial.

No realizar, directa o indirectamente, ni causar, ni permitir actos u omisiones que pudiesen afectar en cualquier forma los intereses económicos de SITEL o cualquier tercero con el que éstos tengan una relación comercial o industrial.

No usar ni disponer de la Información Confidencial en perjuicio de los intereses económicos de SITEL o cualquier tercero con el que éstos tengan una relación comercial o industrial, o en beneficio del Cliente o de terceros que no estuvieren expresamente autorizados por SITEL.

No copiar, registrar, publicar o reproducir en forma alguna la información confidencial, ni a extraer por cualquier medio la misma del lugar en el que se encuentre.

No registrar, causar, ni intentar el registro en nombre propio o de terceros de ningún derecho de propiedad industrial e intelectual derivado o que pudiese derivarse de la información confidencial, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa el registro de patentes, modelos de utilidad, diseños y dibujos industriales, marcas y nombres comerciales.

En caso de existir duda en cuanto a si alguna información es considerada como Información Confidencial y, por lo tanto, si ésta se encuentra sujeta a los presentes Términos y Condiciones, las Partes deberán de tratar dicha información como confidencial en los términos de los presentes. Adicionalmente a lo establecido en la presente Cláusula, SITEL se compromete y obliga a tomar las medidas y acciones necesarias para que sus Personas Relacionadas y demás personas con las que mantenga una relación se obliguen a mantener como confidencial la Información Confidencial de SITEL, a la que por cualquier causa pudiesen haber tenido acceso o conocimiento.

De conformidad con lo establecido en el Código Penal Federal, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, la Ley Federal del Derecho de Autor, sus reglamentos y demás relativos y las leyes aplicables, las Partes reconocen y aceptan que en el evento de que por cualquier causa o motivo, falten parcial o totalmente con el cumplimiento de sus obligaciones bajo el Contrato o los presentes Términos y Condiciones o no cumpla estas en la forma convenida, será acreedora a las penas, sanciones, indemnizaciones y responsabilidades civiles, mercantiles, administrativas y penales por los daños, gastos, pérdidas y perjuicios que sufran en cualquier forma la otra Parte, sus Partes Relacionadas o cualquier tercero con el que estos tengan una relación comercial o industrial. Las Partes aceptan que la restricción anterior no aplicará en los siguientes casos: (i) si la información considerada como confidencial pasa a ser del dominio público, antes o después de la suscripción y aceptación de los presentes Términos y Condiciones; (ii) si la información es divulgada a una de las Partes

por un tercero quien no tenga obligación de confidencialidad alguna derivada del Contrato y los presentes Términos y Condiciones. Esta obligación subsistirá aún después de haber terminada la vigencia del Contrato; o (iii) si la información es solicitada por cualquier autoridad gubernamental mediante el mandamiento judicial que corresponda, siempre y cuando se dé aviso previo y por escrito a SITEL.

Asimismo, las Partes convienen y aceptan en que la Información Confidencial es un activo esencial de las Partes o cualquier tercero con el que éstos tengan una relación comercial o industrial, y en consecuencia las Partes aceptan considerar dicha Información Confidencial como un “Secreto Industrial” y como “Información Reservada” en términos de la legislación penal y de propiedad industrial aplicable en México. Las obligaciones establecidas en la presente Cláusula serán aplicables durante la vigencia de cada una de las Órdenes de Compra respectivas, así como durante los 10 (diez) años posteriores al vencimiento o terminación de estas.

En caso de que el Cliente incumpliera con lo establecido en la presente Cláusula deberá pagar a SITEL los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la presente Cláusula. No obstante, el Cliente se compromete y obliga a que las obligaciones de confidencialidad a que se refieren los presentes serán suscritas por sus representantes legales, apoderados, funcionarios, empleados y asesores o proveedores que requieran conocer la Información Confidencial.

**19. Responsabilidades Laborales.** Queda expresamente convenido que el Cliente es y será en todo tiempo, el único y exclusivo patrón en sus relaciones con las personas que la apoyen en relación con el cumplimiento o beneficiarse del Contrato y los presentes Términos y Condiciones, por lo tanto, responsable de todas las obligaciones emanadas de la relación laboral con este personal conforme a la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social e Instituto Nacional del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores vigentes, sus reglamentos o cualquier otra ley, reglamento o documento aplicable (la “Legislación Laboral”).

En particular, el Cliente expresamente se obliga a: (i) que los trabajadores que utilice para el cumplimiento del Contrato o para beneficiarse de este, habrán celebrado previamente contrato individual de trabajo, en el que figurará como único responsable precisamente el Cliente, (ii) que cubrirá a sus trabajadores el salario, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo y cualquier otra prestación a la que tenga derecho de acuerdo con el contrato individual de trabajo y/o la Legislación Laboral, (iii) que tales contratos individuales de trabajo cumplirán con los requisitos establecidos por los artículos 14 (catorce) fracción II (segunda romano), 24 (veinticuatro) y 25 (veinticinco) de la Ley Federal del Trabajo, y estipularán las prestaciones a otorgárseles, (iv) que

dicho personal se encuentre inscrito en el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, el Instituto Mexicano del Seguro Social y tenga sus cuentas correspondientes al Sistema de Ahorro para el Retiro; (v) efectuar las retenciones, enteros y pagos correspondientes respecto al Impuesto Sobre la Renta que establece la Legislación Laboral; y los depósitos de Sistema de Ahorro para el Retiro, así como cualesquiera otras disposiciones fiscales aplicables.

El Cliente deberá entregar a SITEL en cualquier tiempo que se lo solicite, la documentación que acredite el debido cumplimiento de las obligaciones señaladas o de cualquier otra respecto al personal involucrado en el cumplimiento de este Contrato, en el entendido de que su incumplimiento dará lugar a las sanciones y consecuencias previstas en el clausulado del presente documento. En caso de que el personal del Cliente presente en contra de SITEL y/o sus Personas Relacionadas alguna queja, reclamación, juicio o demanda de carácter laboral, cada una de las Partes será responsable de asumir su respectiva representación y defensa en el asunto, por conducto de sus propios abogados, siendo responsabilidad del Prestador sacar en paz y a salvo a SITEL y sus Personas Relacionadas de dichas reclamaciones en términos del presente documento. Ninguna de las Partes será responsable de las actuaciones o falta de actuación de los abogados de la otra Parte. Sin embargo, en todo momento, el Cliente deberá cubrir o reembolsar a SITEL el pago de los gastos y/o honorarios que generen por los temas establecidos en la presente Cláusula.

Queda expresamente convenido que ninguna de las Partes podrá contratar a menores de edad para la prestación de los Servicios, conforme a los artículos 22 (veintidós) y 22 bis (veintidós, bis) de la Ley Federal del Trabajo, ni obligar a terceros a prestar sus servicios en contra de su voluntad en actividades relacionadas con los Servicios y/o el Contrato.

Adicionalmente, las Partes adquieren el compromiso de promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores, de prevenir y erradicar cualquier tipo de discriminación para el acceso y desarrollo del empleo y de prevenir y erradicar cualquier tipo de hostigamiento, acoso y violencia sexual y laboral.

En virtud de lo anterior, las Partes se obligan a no llevar a cabo prácticas discriminatorias en contra de cualquier empleado, aspirante a empleo, o cualquier entidad involucrada con el objeto de la relación que une a las Partes, entendiendo por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, afiliación sindical,

estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

De igual forma cada una de las Partes deberá cumplir con las obligaciones y acciones previstas en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en sus centros de trabajo.

Será responsabilidad de cada una de las Partes hacerse cargo de sus respectivas relaciones colectivas de trabajo, particularmente de la celebración, legitimación o revisión de contratos colectivos con los sindicatos que determinen sus trabajadores. Las Partes manifiestan que garantizarán, en el manejo de sus relaciones colectivas, el respeto a los principios de libertad sindical y verdadera sindicación y negociación colectiva.

En caso de que SITEL se vea involucrado en cualquier conflicto de carácter colectivo derivado del incumplimiento de obligaciones en la materia por parte del Cliente, será responsabilidad del Cliente sacar en paz y a salvo a SITEL de dichas reclamaciones en términos de los presentes Términos y Condiciones. De igual forma, las Partes se obligan y garantizan exigir a sus respectivos sindicatos y/o agremiaciones de trabajadores demostrar estar en cumplimiento con sus obligaciones fiscales, así como a tener los filtros suficientes para garantizar que los sindicatos con los que celebren contratos colectivos sean agremiaciones que no tengan vínculos con organizaciones dedicadas, ni se dediquen, a planear, organizar, cometer y/o financiar la comisión de cualesquiera de los delitos referidos en la Ley Nacional de Extinción de Dominio y en la Regulación Antiterrorismo.

**20. Autonomía.** Si cualquier Parte, acuerdo o disposición de los presentes Términos y Condiciones es declarada nula, ilegal, no susceptible de aplicación por ley, o es considerada en conflicto con las leyes aplicables, la validez de éstos no se verá afectada, excepto por lo que aplique a la nulidad, ilegalidad o aplicación de dicha disposición en específico.

**21. Firmas por medios electrónicos.** Las firmas transmitidas por cualquier medio electrónico tendrán el mismo efecto legal que las firmas originales. En la medida que lo permita la legislación mexicana vigente y de conformidad al artículo 89 bis (ochenta y nueve, bis) del Código de Comercio, las Partes acuerdan que no negarán efectos jurídicos, validez o fuerza vinculatoria a los Términos y Condiciones, aun y cuando el presente documento no contenga la firma autógrafa de las Partes, bastará con dar clic

en la casilla de aceptación para suscribirlo, entendiéndose dicho clic como la manifestación expresa del consentimiento requerida por la ley.

Además, se entenderá que el Contrato y la emisión de la factura correspondiente constituyen un mensaje de datos en términos del artículo 80 (ochenta) del Código de Comercio y bastará la ejecución de los actos tendientes al cumplimiento de su objeto, para que se perfeccione su consentimiento sobre el objeto del Contrato que corresponda.

**22. Fuerza Mayor.** Si cualquiera de las Partes se encuentra demorada, obstaculizada o limitada de buena fe para cumplir con algún término, obligación o acto requerido al amparo de las Contrato o los presentes Términos y Condiciones por una causa de Fuerza Mayor (según dicho término se define más adelante), entonces el incumplimiento de ese término, obligación o acto será excusado durante el periodo en que la causa de Fuerza Mayor esté presente, y se tendrá el derecho de cumplir con ese término, obligación o acto dentro de los periodos de tiempo apropiados una vez que concluya el periodo que dure la causa de Fuerza Mayor, siempre y cuando la Parte afectada dé aviso a la otra Parte dentro de un plazo de 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que se ocasionó la Fuerza Mayor.

Por “Fuerza Mayor” se entenderá a cualquier evento de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con la legislación aplicable, entendiéndose un acto de la naturaleza, o acto o hecho fuera del control de las Partes, incluyendo sin limitación siniestros naturales, deslaves, derrumbes, accidentes, inundaciones, explosiones, incendios, tormentas, ciclones, huracanes, sismos, caída de rayos, pandemias, brotes de virus, bacterias o enfermedades que afecten el curso ordinario de los negocios de las Partes, cambio en la economía nacional, devaluaciones de la moneda nacional, crisis económicas, huelgas, invasiones, omisión u orden de autoridad gubernamental, judicial o administrativa o de cualquier otra naturaleza. Asimismo, las Partes quedarán exentas de responsabilidad por los actos realizados por autoridades, terceros y entidades públicas o privadas que pudiesen afectar a la otra Parte, siempre y cuando dichos actos no sean originados por algún incumplimiento o acto doloso imputable directamente a las Partes.

**23. Interpretación.** Para todo lo no previsto en los presentes Términos y Condiciones, serán aplicables los términos y condiciones acordados en las Contrato.

En caso de existir cualquier contradicción entre el Contrato y las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones y/o cualquier otro convenio, contrato o acuerdo accesorio, adicional, complementario o relacionado a los mismos, prevalecerán y

regirán la relación entre las Partes aquellas disposiciones que beneficien en mayor medida a SITEL mutatis mutandis.

24. **Cesión.** Las Partes acuerdan que SITEL podrá ceder o en cualquier forma transmitir sus derechos y obligaciones al amparo del Contrato o los presentes Términos y Condiciones, previo aviso por escrito al Cliente con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación. Por otra parte, el Cliente no podrá ceder o transmitir en cualquier forma sus derechos u obligaciones al amparo de las Contrato o los presentes Términos y Condiciones, salvo que cuente con la autorización de SITEL previa y por escrito.

25. **Solución de Controversias.** (a) Cualquier reclamación, disputa o controversia derivada o relacionada con la existencia, validez, intención, interpretación, aplicación o ejecución de los presentes Términos y Condiciones será resuelta definitivamente por medio de un arbitraje que será llevado conforme a las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM) aplicables en la fecha de firma de los presentes Términos y Condiciones; (b) el lugar del arbitraje será en la ciudad de México; (c) el lenguaje que será utilizado en el proceso de arbitraje será español; y (d) las leyes aplicables para la interpretación de los presentes Términos y Condiciones serán las leyes federales mexicanas.

26. **Supletoriedad y Ley Aplicable.** Para todo lo no previsto en los presentes Términos y Condiciones, y para su interpretación y regulación, las Partes señalan como legislación sustantiva aplicable y supletoria, las leyes federales mexicanas.