



Términos y Condiciones:

POR FAVOR LEA ESTAS CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO CON CUIDADO. AL ACCEDER O UTILIZAR EL SERVICIO, SE COMPROMETE A RESPETAR LAS CONDICIONES DESCRITOS AQUÍ Y TODOS LOS TÉRMINOS INCORPORADOS POR REFERENCIA. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTAS CONDICIONES, NO UTILICE LOS SERVICIOS. Estas Condiciones de Uso del Servicio (“Condiciones”) se aplican al acceso a, y uso de los sitios web, aplicaciones móviles y otros productos y servicios en línea.

Glosario de Términos Utilizados

1. **CFDI:** Significa “Comprobante Fiscal Digital por Internet”. Es un documento digital con validez legal, el cual utiliza estándares técnicos de seguridad internacionalmente reconocidos para garantizar la integridad, confidencialidad, autenticidad, unicidad y no repudio de la Factura Electrónica. Se componen por archivos en formato XML y PDF.
2. **Método de Pago:** De manera enunciativa más no limitativa, se refiere a los Métodos de Pago que METROCEL tiene disponibles para los clientes o Usuarios Finales, que son: Tarjetas de crédito y débito, de Emisores nacionales (VISA, MasterCard o American Express).
3. **Transacción Fraudulenta:** Aquellas transacciones u operaciones efectuadas con cargo a Tarjeta de crédito o débito que se realiza, sin la autorización o consentimiento del titular de dicha Tarjeta de crédito o débito, o bien, que haya sido recibida, procesada y/o efectuada sin cumplir con las disposiciones, procedimientos y/o reglas establecidas en el presente Contrato.
4. **Transacciones con comportamiento sospechoso:** Aquellas transacciones independientemente de la modalidad de pago, que por sus características no pudieron llevarse a cabo en la realidad, y que el sistema o áreas preventivas identifican como de riesgo, en cuyo caso METROCEL se reserva el derecho de catalogarlas como “transacciones exitosas” hasta haber concluido el proceso de revisión que corresponda.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la ley. El Cliente es responsable del uso de información, contraseña, folio y registro que le sean proporcionados al hacer la contratación de los Servicios, así como de aquellos que le sean otorgados por el personal de **METROCEL**.

METROCEL se obliga a dar atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia que requiera el Cliente, de acuerdo con lo establecido en lo señalado en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, **METROCEL** asignará y dará al



tiene un folio para el seguimiento y atención a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación, bonificación o reparaciones necesarias, de conformidad con la regulación vigente aplicable.

Este documento describe la adhesión a los Términos y Condiciones de Uso Generales y Privacidad de **METROCEL**, aplicables al uso de los contenidos, información proporcionada y servicios ofrecidos a través del Portal de internet de **METROCEL**.

Se informa a los Usuarios que los presentes Términos y Condiciones les son aplicables por el simple uso o acceso al Portal, por lo que entendemos que los acepta y acuerda en obligarse en su cumplimiento.

En el caso de que no esté de acuerdo con los Términos y Condiciones de uso y privacidad, deberá abstenerse de acceder o utilizar el Portal. Para efectos de este documento, el “Usuario” debe ser entendido como toda aquella persona que realiza el uso y acceso mediante un equipo de cómputo y/o de comunicación (en adelante el Usuario), aceptando utilizar dispositivos, software, o cualquier otro medio tendiente a interferir en perjuicio de las actividades y /u operaciones del Portal o en las bases de datos y/o información que se contenga en el mismo.

Contenido del Usuario

Los Servicios pueden incluir áreas o servicios interactivos (“áreas Interactivas”) en el que usted u otros usuarios pueden crear, publicar, enviar o almacenar los avisos, mensajes, materiales, datos, información, texto, música, sonido, fotografías, videos, gráficos, aplicaciones, código, enlaces u otros elementos o contenidos de los Servicios (“Contenido del Usuario”). Al utilizar los Servicios, usted acepta no publicar, cargar, transmitir, distribuir, almacenar, crear o publicar o enviar a través de los Servicios de cualquiera de las siguientes:

- Contenido del Usuario que sea ilegal, calumnioso, difamatorio, obsceno, pornográfico, indecente, lascivo, sugerente, acosador, amenazante, abusivo, inflamatorio, fraudulento, falso, engañoso o de otra manera;
- Contenido del Usuario que constituya, incite o proporcione instrucciones para cometer un delito, violar los derechos de cualquier parte o que de otro modo crearía responsabilidad civil o violar cualquier ley local, estatal, nacional o internacional;
- Contenido del Usuario que pueden incidir en los derechos de protección de la publicidad, privacidad, datos personales o de otros datos, incluyendo imágenes o información acerca de otro individuo en el que no ha obtenido el consentimiento de dicha persona;
- Contenido de Usuario que infrinja cualquier patente, marca registrada, secreto comercial, derecho de autor u otro derecho intelectual o de propiedad de cualquier parte. Al publicar cualquier Contenido del Usuario, usted declara y garantiza que tiene el derecho legal para distribuir y reproducir tal Contenido de Usuario;



METROCEL Contenido del Usuario que suplante a cualquier persona o entidad o distorsione su afiliación con una persona o entidad;

- Virus, datos corruptos o archivos peligrosos, perjudiciales o destructivos;
- Contenido del Usuario que, a juicio exclusivo de OPENPAY, sea cuestionable o que restrinja o inhiba a cualquier otra persona de usar o disfrutar de las áreas interactivas, los servicios, o que pueda exponer a la empresa o a sus usuarios a cualquier daño o responsabilidad de cualquier tipo.

Las transacciones realizadas a través de esta página son operadas por OPENPAY, y solo podrán utilizarse como métodos de pago Tarjetas de crédito y débito, de Emisores nacionales (VISA, MasterCard o American Express).

La información capturada para realizar la transacción, NO SE ALMACENA EN NUESTRO PORTAL.

OPENPAY no controla, ni toma la responsabilidad de, o asume la responsabilidad por cualquier Contenido del Usuario publicado, almacenado o cargado por usted o cualquier tercero, o por cualquier pérdida o daño, ni es OPENPAY responsable de la conducta del usuario o cualquier error, difamación, calumnia, omisión, falsedad, obscenidad, pornografía o blasfemia que pueda encontrar. Al participar en áreas interactivas, usted entiende que determinada información y contenido que elija para publicar se pueden exhibir públicamente o para seleccionar los usuarios. Usted es el único responsable de su uso de los Servicios y de las áreas interactivas y utilizarlos en su propio riesgo.

Para dudas, quejas o seguimiento a una solicitud, pueden realizarlo a través de nuestros medios de contacto:

- a) Número telefónico 800 649 0140, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- b) Desde tu celular *111, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- c) WhatsApp: 5633836278
- d) Dirección de correo electrónico: atencionclientes@metrocel.mx que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- e) Facebook: <https://www.facebook.com/MetrocelOficial?mibextid=ZbWKwL> disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.