

**DEFINICIONES**

**CPP:** Servicios de Asistencia a Tarjetahabientes CPP México, S. de R.L. de C.V.

**Cliente/es:** Persona física mayor de 18 años o persona moral que paga la Cuota por los Servicios que presta CPP.

**Domicilio:** Es el domicilio permanente del Cliente en México y respecto del cual tiene la posesión, mismo que se notifica a CPP por escrito o vía telefónica al momento de la celebración del presente Contrato y existe en los sistemas de CPP. El domicilio físico que conste en los sistemas de CPP es el único domicilio a efectos del Servicio de sustitución de cerradura. A efectos de notificaciones y comunicaciones será válido el domicilio físico, el correo electrónico y el teléfono celular para envío de SMS facilitados por el Cliente. El Cliente se obliga a actualizar a CPP cualquier cambio en el domicilio físico, mail o teléfono celular durante la vigencia del contrato, considerándose válida cualquier comunicación realizada por CPP si el Cliente no hubiera comunicado alguna variación previamente.

**Contrato:** Contrato suscrito por el Cliente compuesto por estos Términos y Condiciones, el Acuerdo de Incorporación (según dicho término se define más adelante), el Acuerdo de Servicios (según dicho término se define más adelante) y la Carta de Bienvenida que contiene las especificaciones del Producto y Modalidad contratados por el Cliente, así como el número de Cliente y la fecha de alta.

**Cuota:** Contraprestación correspondiente a los honorarios que CPP tiene derecho a cobrar al Cliente por los Servicios que le presta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y que se define en la Carta de Bienvenida como Monto o Cuota.

**Plásticos:** Las tarjetas de crédito, débito, comerciales o cualquier otro tipo de plástico por virtud del cual el Cliente puede tener acceso a crédito, dinero en efectivo o pagar servicios (todas esas tarjetas o plásticos serán identificadas individual o conjuntamente como el o los "Plástico(s)").

**Uso fraudulento:** Uso indebido o no autorizado de los Plásticos por terceras personas tras haber sido robados o extraviados.

**Tipo de Producto:** Los Tipos de Producto contratados podrán ser Classic, Plus y Premium, en adelante referidos como los "Productos", mismos de las que dependerán los Servicios a los que el Cliente tiene acceso conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones. El tipo de Producto contratado por el Cliente está reflejado en la Carta de Bienvenida integrante del presente Contrato.

**Modalidades:** Las Modalidades posibles de los tipos de Productos contratados podrán ser: Single, en los que únicamente el titular (1 persona) es el beneficiario de los Servicios o Joint, el titular y una (1) persona más son los beneficiarios de los Servicios. La Modalidad contratada por el Cliente está reflejada en la Carta de Bienvenida integrante del presente contrato.

**Reporte:** Aviso telefónico, detallado en el inciso 1.1, que el Cliente debe realizar a CPP en caso de ocurrir algún Evento tal y como este se define en dicho inciso.

**IMEI:** (del inglés International Mobile Equipment Identity, Identidad Internacional de Equipo Móvil) Número de identificación único del teléfono celular del Cliente. El Cliente está obligado a proporcionar este dato a CPP y actualizarlo, toda vez que sea necesario.

**Línea Telefónica Celular:** Número telefónico celular del Cliente, que se encuentra activo en el dispositivo o teléfono celular cuyo IMEI fuera reportado a CPP por el Cliente. El Cliente está obligado a proporcionar este dato a CPP y actualizarlo, toda vez que sea necesario, siendo condicionante para la correcta prestación de los servicios que requieran de estos datos.

**CAPÍTULO I: OBJETO DEL SERVICIO**

El Cliente y CPP reconocen y acuerdan que la relación entre ellos se rige para cada periodo de vigencia por los presentes Términos y Condiciones, la Carta de Bienvenida y dos acuerdos (que integran conjunta e inseparablemente el presente Contrato) cuyos términos y condiciones están contenidos en los presentes Términos y Condiciones.

Bajo el primer acuerdo (el "Acuerdo de Incorporación"), CPP llevará a cabo el trabajo necesario para el establecimiento e incorporación del Cliente en los sistemas que le permitirán gozar de los Servicios durante la vigencia del "Acuerdo de Servicios". Bajo el segundo acuerdo (el "Acuerdo de Servicios" y conjuntamente con el "Acuerdo de Incorporación"), CPP proveerá al Cliente los Servicios a su cargo relacionados con el producto.

Sujeto a los términos y condiciones aquí contenidos, única y exclusivamente durante la vigencia del Contrato (que incluye conjunta e inseparablemente el Acuerdo de Incorporación y el Acuerdo de Servicios), y siempre y cuando el Cliente esté al corriente en el pago de la Cuota y de cualquier contraprestación adicional que el Cliente está obligado a pagar a CPP en términos del mismo,

CPP, por sí o a través de terceros, prestará al Cliente los Servicios que a continuación se describen (conjuntamente los "Servicios"):

**1. Servicios y Asistencia de Plásticos.**

**1.1. Protección y Asistencia de Tarjeta-Plásticos.** Este servicio consiste en asistencia telefónica para que, en caso de robo o pérdida del Plástico (el "Evento"), las 24 horas del día, todos los días del año y a través de un número no geográfico de acceso gratuito, el Cliente haga el Reporte, solicite y autorice a CPP a que notifique el Evento a los emisores del Plástico, solicitando al mismo tiempo su cancelación y reposición. CPP debe realizar el bloqueo del Plástico del Evento.

**(Este Servicio aplica para los productos: Classic, Plus y Premium).**

**1.2. Protección contra Uso fraudulento.** En el supuesto de que como consecuencia de un Evento se hagan cargos fraudulentos a las cuentas vinculadas a los Plásticos, el Cliente no tendrá que responder por dichos cargos fraudulentos hasta un monto máximo de cobertura de \$60,000.00 (Sesenta mil pesos 00/100) M.N. por año. La cobertura está limitada a cargos realizados de manera fraudulenta durante las setenta y dos (72) horas previas al Reporte del Evento por parte del Cliente a CPP y que no sean asumidos ni reembolsados por la institución emisora del Plástico por no ser responsable de los mismos. Los montos serán reembolsados en setenta y dos (72) horas, una vez recibida la documentación veraz y completa que sea solicitada por CPP.

**(Este Servicio aplica para los productos: Plus, y Premium).**

**1.3. Solicitud y cobertura por reexpedición de Plásticos.** En el supuesto de robo o pérdida de Plástico(s) y siempre y cuando el Cliente haga el Reporte y remita la documentación probatoria (estado de cuenta) necesaria a CPP, el Cliente será reembolsado de cualesquiera costos de re-expedición de los Plásticos, según los cargos que haga el emisor de cada uno de ellos. La cobertura otorgada bajo este servicio está limitada a un monto máximo de \$1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100) M.N., por cada Evento.

**(Este Servicio aplica para los productos: Plus y Premium).**

**1.4. Actualización de domicilio a emisores de Plásticos.** El Servicio consiste en que cuando el Cliente cambie el Domicilio y siempre y cuando lo notifique y solicite por escrito a CPP, éste informará al emisor de los Plásticos para que los datos del Cliente sean actualizados por el emisor correspondiente en lo relativo al Domicilio del Cliente.

**(Este Servicio aplica para los productos: Classic, Plus y Premium).**

## 2. Protección de Objetos Personales

**2.1. Almacenaje y accesibilidad a la numeración de documentos del Cliente, tales como el Pasaporte, Cartilla Militar, IFE, CURP, Licencia de Conducir, números de pólizas de seguros, etc.** Este Servicio consiste en la captación y almacenaje de datos importantes para el Cliente y que serán comunicados por éste a CPP. En caso en que cualquiera de los documentos o datos sean robados, olvidados o perdidos, el Cliente podrá solicitar esa información a CPP.

**(Este Servicio aplica para los productos: Classic, Plus y Premium).**

**2.2. Servicio de Asistencia que en el caso de llaves de acceso al Domicilio sean robadas o extraviadas en el mismo Evento que el Plástico.** CPP se encargará de reponer la chapa de acceso a la puerta principal del Domicilio del Cliente. En caso de que el Servicio sobrepase el monto a continuación establecido, el excedente deberá ser cubierto por el Cliente. Queda entendido que el Domicilio es el descrito en la sección de Definiciones. Este servicio será prestado directamente por CPP o por terceros subcontratados por CPP, para lo que el Cliente autoriza a CPP, y está limitado a tres (3) Eventos por año de vigencia del presente Contrato.

**Este Servicio aplica para los productos:**

Classic con un monto máximo por Evento de \$1,500.00 (Un Mil Quinientos Pesos 00/100) M.N.;

Plus y Premium con un monto máximo por Evento de \$3,000.00 (Tres Mil Pesos 00/100) M.N.).

**2.3. Bloqueo de línea celular/IMEI. Servicio de bloqueo de Línea Telefónica Celular que sea comprometida en el mismo Evento que el Plástico.** Incluye todas las acciones que permitan inutilizar la línea telefónica celular dejándola no operativa. En caso de contar con el número IMEI del teléfono celular asociado a esta Línea Telefónica Celular, este también podrá ser bloqueado dejando el teléfono celular no operativo. Límite 1 evento al mes.

**(Este Servicio aplica para los productos: Plus y Premium).**

**2.4. Llamada de Servicio/Emergencia.** Servicio de llamada de salida que sea requerido en el mismo reporte del Evento del Plástico. El Servicio consiste en que CPP gestione una llamada de teléfono al número indicado por el Cliente y personas por él designadas, o por petición del Cliente se pida algún servicio de emergencia como patrullas ambulancias, servicios médicos privados, etc. Este Servicio también incluye el envío de un taxi al Cliente. CPP no cubrirá ningún gasto derivado de este servicio más que la llamada en sí. Límite 1 evento al mes. Válido para números locales y móviles en territorio nacional.

**(Este Servicio aplica para los productos: Premium).**

**2.5. Reembolso de costos por reexpedición de pasaporte.** En caso de robo o pérdida junto con el Plástico objeto de los Servicios materia del presente Contrato, y asesoría telefónica incluyendo envío de documentos vía electrónica. El Cliente será reembolsado de los costos relacionados con la tramitación de la reexpedición del pasaporte, hasta una cantidad máxima de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100) M.N.

**(Este Servicio aplica para los productos: Plus y Premium).**

## 3. Servicios y Asistencia en el Extranjero.

**Servicios de Asistencia en el extranjero.** Estos servicios se entenderán para gastos relacionados con un viaje cuando el Cliente esté fuera de México y su estancia no supere los 60 días naturales. Conforme a estos Servicios, en caso de la ocurrencia de un Evento en el extranjero y previo Reporte a CPP durante el cual el Cliente expresamente notifique la pérdida o robo de sus boletos y no tenga otro medio para pagar su hospedaje y/o transporte, CPP otorgará al Cliente:

3.1. Para gastos de hospedaje, un préstamo mercantil ("Préstamo - Hospedaje") en su modalidad de mutuo simple sin interés, por la cantidad de \$2,000.00 (dos mil Dólares 00/100) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América ("Dólares").

**Este servicio aplica para los productos: Plus y Premium, limitado a dos (2) Eventos por año de vigencia del presente Contrato.**

3.2. Para gastos de emisión de boletos de transporte, un préstamo mercantil ("Préstamo - Transporte") en su modalidad de mutuo simple sin interés, por la cantidad de \$2,000.00 (dos mil Dólares 00/100) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América ("Dólares").

**Este servicio aplica para los productos: Plus y Premium, limitado a dos (2) Eventos por año de vigencia del presente Contrato.**

El Cliente se obliga y acepta, expresa e incondicionalmente, que el Préstamo - Hospedaje y el Préstamo - Transporte (puntos 3.1 y 3.2 anteriores) se harán única y exclusivamente a través de pagos directos de CPP, hechos a nombre y por cuenta del Cliente, al hotel en el que estuviera hospedado el Cliente en el momento del Evento y a las Compañía/s de transporte, sean estas aéreas, ferroviarias, marítimas o de transporte terrestre, que se requiera hacer pagos a efecto de que el Cliente continúe con su viaje o regrese a México, según el itinerario y decisión del propio Cliente.

Para efectos de la disposición del referido Préstamo - Hospedaje o Préstamo - Transporte, el Cliente se obliga a llamar al número no geográfico de acceso gratuito proporcionado por CPP y a proporcionar los mayores datos y documentos de pagos correspondientes a nombre y por cuenta del Cliente.

3.3. Préstamo adicional para gastos surgidos durante el viaje y conjuntamente con el Préstamo - Transporte y el Préstamo - Hospedaje, en su modalidad de mutuo simple sin interés, por la cantidad de \$1,500.00 (Mil Quinientos Dólares 00/100) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América ("Dólares").

**Este servicio aplica para los productos: Plus y Premium, limitado a dos (2) Eventos por año de vigencia del presente Contrato.**

El Cliente recibirá el Préstamo Adicional directamente, en efectivo, y podrá disponer de dicha cantidad mediante la llamada al número no geográfico de acceso gratuito proporcionado por CPP y la entrega a CPP de los datos y documentos necesarios y suficientes para que CPP pueda otorgarle dicho Préstamo Adicional.

### Pago de los Préstamos.

El Cliente se obliga incondicional e irrevocablemente a que en caso de que se disponga de cualquiera de los Préstamos aquí concedidos (puntos 3.1, 3.2 y 3.3 anteriores), el Cliente pagará a CPP el importe total del o los Préstamos en pesos, según el tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día en que se haga el pago y convirtiendo el monto de Dólares o cualquier otra moneda que CPP haya adelantado al Cliente o en beneficio del Cliente y en relación con el presente Servicio a pesos según el referido tipo de cambio, **a más tardar a los 27 (veintisiete) días naturales que CPP le haya hecho entrega de la cantidad correspondiente a dicho Préstamo o Préstamos** (la "Fecha Límite de Pago").

El Cliente se obliga expresa e irrevocablemente a que al momento en que se disponga de cualquiera de los Préstamos materia del presente tipo de Servicio en los términos aquí establecidos, el Cliente firmará cualquier Reconocimiento de Adeudo que le sea solicitado por CPP, en relación con lo anterior.

Para el caso en que el Cliente no haga el pago referido en el párrafo anterior en la Fecha Límite de Pago, según lo acordado, el Cliente en este acto consiente y autoriza, expresa e irrevocablemente, a CPP y a la institución de crédito o institución financiera emisora del Plástico materia de los Servicios objeto del presente Contrato, para que al día hábil inmediato siguiente se haga

el cargo por el monto total del o los Préstamos, a la cuenta del Cliente y en beneficio de CPP.

#### 4. Servicio bloqueo.

Servicio que ayuda al Cliente a proteger la información si sospecha que puede ser víctima de robo de identidad, se encuentra en un proceso legal por esta situación o simplemente no desea que le consulten.

Bloqueo permite restringir temporalmente la información del Reporte de Crédito del Cliente por tres meses para evitar que otorgantes crediticios tengan acceso a su información.

El servicio se presta por la entidad Buró de Crédito y se iniciará a partir del día que El Cliente solicite este servicio a CPP. El bloqueo tendrá una duración máxima de 3 meses a partir de ese momento.

El Cliente puede solicitar directamente a Buró de Crédito la suspensión y reactivación del servicio durante los 3 meses de vigencia. Este servicio estará disponible 2 veces al año siempre y cuando su servicio de protección de tarjetas esté activo.

Puede consultar más información respecto a este servicio en internet en la página: [www.burodecredito.com.mx](http://www.burodecredito.com.mx).

**(El Servicio Bloqueo aplica para los productos: Premium).**

## CAPÍTULO II: NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

En virtud de que los Servicios referidos en las secciones 1.2, 1.3, y 2.5 anteriores incluyen ciertos elementos que las hacen calificar como una operación activa de seguros, CPP no prestará dichos Servicios.

En términos de la legislación aplicable y con el consentimiento expreso del Cliente, quien en este acto manifiesta su conformidad, se hace constar que dichas coberturas serán proporcionadas por una institución de seguros mexicana debidamente autorizada, por las autoridades competentes, para asegurar los riesgos antes mencionados en los Estados Unidos Mexicanos ("México").

Únicamente en relación con las coberturas descritas en los incisos 1.2., 1.3. y 2.5., anteriormente mencionadas, el Cliente – en su capacidad de asegurado y beneficiario respecto a dichas coberturas – en este acto consiente y autoriza, expresa e irrevocablemente, a CPP, para que éste – en su capacidad de contratante – celebre, por su cuenta y en términos del artículo 11 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, un contrato de seguro con la institución de seguros de su elección, misma que deberá estar debidamente autorizada en términos del párrafo anterior, para que dicha institución de seguros proporcione al Cliente las coberturas antes mencionadas.

Asimismo, CPP en su calidad de contratante solicitará la expedición de la póliza correspondiente y se obliga con la institución de seguros al pago de la prima y a cumplir con las demás obligaciones estipuladas en la póliza correspondiente a cargo del contratante.

Para tal efecto, el Cliente, junto con la Cuota que pague a CPP en términos del presente Contrato, entregará una cantidad que corresponda al monto de la prima que CPP, en su calidad de contratante, deba pagar a la compañía aseguradora.

El Cliente podrá solicitar a CPP copia de las condiciones generales y especiales de la póliza mediante el correo electrónico [clientes@cppgroup.com.mx](mailto:clientes@cppgroup.com.mx).

El Cliente conoce y acepta que las condiciones generales y especiales de la póliza definen el ámbito de cobertura, quedando el Cliente sujeto también a los términos, condiciones y exclusiones de la propia aseguradora. Finalmente, se hace constar que CPP no recibirá comisión o contraprestación alguna de parte

de la institución de seguros con la que decida contratar las coberturas antes referidas.

## CAPÍTULO III: VIGENCIA

Las Partes convienen que el Contrato será válido (conjunta e inseparablemente respecto del Acuerdo de Incorporación y del Acuerdo de Servicios tal y como se definen en el Capítulo I), sujeto a la condición resolutoria del pago de la Cuota a CPP y demás cantidades que el Cliente deba entregar a CPP.

El plazo de vigencia del Acuerdo de Incorporación será igual al periodo de cancelación previsto en el Capítulo VIII de los presentes Términos y Condiciones (es decir 30 días contados a partir de la fecha de contratación).

El plazo de vigencia del Acuerdo de Servicios comenzará en su fecha de contratación y concluirá la medianoche del mismo día transcurrido un año desde la fecha de contratación.

La vigencia se prorrogará automáticamente por los mismos periodos año a año (conjunta e inseparablemente para ambos acuerdos), siempre que CPP reciba el pago de la Cuota por parte del Cliente, así como de las demás cantidades que el Cliente deba entregar a CPP en los términos establecidos en los Contratos, y salvo que cualquiera de las partes se oponga a la prórroga (que afectará conjuntamente siempre a ambos acuerdos) mediante notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del año de vigencia en curso.

## CAPÍTULO IV: CONTRAPRESTACIÓN

El Cliente se obliga a pagar por los Servicios materia del Contrato la Cuota acordada con el Cliente, dicha cantidad será pagada de manera anual. El pago podrá hacerse con cargo a una cuenta de cheques del Cliente, vía domiciliación bancaria o con cargo a una tarjeta de crédito o débito del propio Cliente.

El Cliente en este acto otorga su consentimiento a CPP de manera expresa e irrevocable, para que haga el cargo por los Servicios directamente a la tarjeta de crédito o débito que fue proporcionada por el Cliente al momento de la celebración de los Contratos si es que el Cliente no ha realizado el pago correspondiente dentro del plazo antes señalado. Asimismo, en este acto el Cliente autoriza a CPP para que en caso de que exista un error u omisión en la información relativa al medio de pago proporcionado, CPP contacte directamente al Cliente o actualice los datos con el emisor del Plástico.

En relación con el Capítulo III anterior, el Cliente en este acto consiente y expresa e irrevocablemente autoriza a CPP para en supuesto en el que el presente Contrato se tenga por renovado automáticamente, CPP pueda hacer los cargos automáticos recurrentes que sean necesarios a efecto de que se salde la contraprestación que el Cliente está obligado a pagar a CPP por el periodo o prórroga en cuestión.

Asimismo, las Partes acuerdan y el Cliente consiente y acepta expresa e irrevocablemente que en caso de incremento en la contraprestación que el Cliente deba pagar a CPP por los Servicios para el siguiente periodo, CPP únicamente enviará una comunicación por escrito al Cliente, quien en caso de no estar de acuerdo deberá comunicarle a CPP su deseo de que el presente Contrato no sea renovado automáticamente, en términos de lo dispuesto en el Capítulo III anterior, en el plazo estipulado por CPP en la comunicación por escrito.

Si el Cliente se abstiene de responder a la comunicación de CPP informando del incremento en el precio y de prorrogar el presente Contrato, se entenderá que el Cliente aceptó dicho incremento y la renovación automática del presente Contrato. El Cliente consciente acepta y reconoce que el precio del producto será ajustado anualmente conforme el incremento correspondiente al Índice Nacional de Precios al Consumidor al 1 de Enero sin necesidad de ser notificado de forma escrita.

El Cliente podrá comunicarse con CPP para conocer el monto del ajuste y la fecha en que entrará en vigor, también podrá comprobar los precios vigentes para su producto en el Sitio Web de CPP [www.cppmexico.com.mx](http://www.cppmexico.com.mx).

#### **CAPÍTULO V: CONFIDENCIALIDAD**

Ambas Partes convienen que la información y documentación que les sea proporcionada por la otra Parte, con motivo de la prestación de los Servicios materia del Contrato o que por cualquier otra forma sea obtenida, es propiedad única y exclusiva de la Parte propietaria de dicha información y documentación.

Por lo tanto, las Partes quedan obligadas a considerar su contenido como confidencial, quedándoles prohibido el divulgar, publicar o lucrar dicha información a terceras personas, sin la previa autorización por escrito de la otra Parte.

Asimismo, ambas partes consienten, reconocen y aceptan en virtud de la naturaleza del presente contrato de servicios y de los servicios a ser prestados por CPP, el Cliente reconoce, acepta y consiente de manera expresa e irrevocable que CPP tiene derecho a divulgar y compartir la información del cliente con sus afiliadas y con cualquier tercero, siempre que dicha divulgación se haga con el fin de brindar un mejor servicio del servicio materia del presente contrato y cumplir con las disposiciones del mismo.

#### **CAPÍTULO VI: CONDICIONES**

La Partes acuerdan que la obligación de CPP de prestar los Servicios en términos del Contrato está condicionada a:

1. El adecuado cumplimiento por parte del Cliente con los Términos y Condiciones aquí contenidos, o en su caso con los Términos y Condiciones que le sean oportunamente notificados por CPP.
2. Que el Cliente proporcione a CPP toda la información necesaria y veraz, que le sea requerida por CPP, para una adecuada prestación de los Servicios. El Cliente en este acto declara que toda la información proporcionada hasta ahora a CPP es veraz.
3. Que el Cliente notifique oportunamente a CPP toda la información relativa a sus Plásticos, así como cualquier cambio que se produzca en estos, en el entendido que cualquier cambio a los Plásticos del Cliente no le será oponible a CPP hasta que no le sea notificado por escrito.
4. El cumplimiento por parte del Cliente de las condiciones establecidas por los emisores de los Plásticos relativos al uso y custodia de los mismos.
5. La notificación de la pérdida o robo de los Plásticos y solicitud de su bloqueo antes de transcurridos 7 días naturales desde el momento en que se detecte su falta, tanto a CPP como a la Policía, siendo requisito inexcusable la presentación de una copia de la denuncia ante cualquier Evento indicando la fecha y hora exacta de la ocurrencia del hecho.
6. La presentación de los justificantes de los gastos reclamados por Evento y contemplados en estos Términos y Condiciones en un plazo de tiempo en ningún caso superior a tres (3) meses desde el momento que se hizo el Reporte.
7. Que el Cliente no haga uso indebido del Plástico, conforme a las reglas del emisor del mismo; lo anterior en el entendido que uso indebido del Plástico incluye pero no está limitado a que el Plástico se encuentre junto con la clave de acceso o PIN o que sea utilizado por un tercero residente en su domicilio.

#### **CAPÍTULO VII: MODIFICACIONES**

Ambas Partes convienen que cualquier modificación a las disposiciones contenidas en este documento, se harán por escrito o vía electrónica por CPP

conforme a la definición de Domicilio de este Contrato o se publicarán en su página de internet y no podrán ser modificadas en perjuicio del Cliente.

#### **CAPÍTULO VIII: RESCISIÓN / CANCELACIÓN**

Ambas Partes manifiestan que es su voluntad establecer como causa de rescisión del Contrato, el incumplimiento de cualquiera de las Partes a las obligaciones que asumen conforme al contenido del mismo, sin perjuicio del derecho de la parte afectada para reclamar de la otra los daños y perjuicios que tal incumplimiento le ocasione.

El Cliente podrá cancelar los Contratos dentro de los 30 días naturales siguientes a su contratación o a su renovación, en cuyo caso CPP le devolverá íntegramente la Cuota efectivamente pagada por el Cliente. Si el Cliente hubiera utilizado los Servicios contratados durante dicho plazo de 30 días, CPP no tendrá obligación de devolver dicha Cuota.

Igualmente, si transcurren 30 días naturales tras la fecha de renovación de los Contratos, y la Cuota correspondiente no hubiera sido pagada a CPP, CPP quedará liberada de sus obligaciones y el presente Contrato terminará automáticamente.

#### **CAPÍTULO IX: AVISOS Y NOTIFICACIONES**

Para todo lo relacionado con los Contratos, el Domicilio del Cliente será el establecido en la definición de Domicilio del presente documento y el de CPP el ubicado en Guillermo González Camarena No.1000 Piso 1, Centro Ciudad Santa Fe, México, D.F., C.P. 01210 señalando además la dirección de correo electrónico [clientes@cppgroup.com.mx](mailto:clientes@cppgroup.com.mx) para cualquier aviso o notificación relacionado con el presente Contrato.

Cualquier comunicación del Cliente a CPP deberá hacer referencia al número de Contrato y al nombre del Cliente.

El Cliente acepta que toda comunicación por parte de CPP podrá ser vía electrónica en base al correo electrónico y/o teléfono celular que el Cliente proporcione conforme a la definición de Domicilio del presente Contrato.

#### **CAPÍTULO X: GRABACIÓN DE LLAMADAS DE ATENCIÓN A CLIENTES**

CPP registra todas las llamadas telefónicas de sus Clientes. Los motivos son: 1) Proporcionar en caso de que sea necesario un registro de las instrucciones recibidas por el Cliente. 2) Supervisar los estándares de calidad. 3) Conocer las áreas de capacitación y formación necesarias para nuestro personal. 4) Por motivos legales que regulan la relación del Cliente con CPP.

#### **CAPÍTULO XI: ATENCIÓN A CLIENTES**

Para cualquier queja o tema relacionado con los Contratos, CPP pone a disposición del Cliente los siguientes teléfonos y correo electrónico:

Llamadas de todo el país.:	(55) 8000-3132
Resto del mundo por cobrar:	+52 55 8000-3149
Desde US & Canadá:	1-866-868-CPP (227)
Correo electrónico:	<a href="mailto:clientes@cppgroup.com.mx">clientes@cppgroup.com.mx</a>

#### **CAPÍTULO XII: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del Contrato, las Partes se someten de manera expresa e irrevocable a la legislación aplicable y a jurisdicción de los tribunales competentes establecidos en la Ciudad de México, Distrito Federal, y en este acto renuncian expresa e irrevocablemente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Asimismo, los

derechos de los Clientes están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **CAPITULO XIII: AVISO DE PRIVACIDAD**

Servicios de Asistencia a Tarjetahabientes CPP México, S. de R.L. de C.V. ("CPP México") con domicilio en Guillermo González Camarena Número 1000 Primer piso, Col. Centro Ciudad Santa Fe, C.P. 01210, Ciudad de México, es el responsable del tratamiento y protección de sus datos personales, y al respecto le informa lo siguiente:

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos personales el contratante de nuestros productos queda informado y expresamente consiente a la incorporación de los siguientes datos personales:

nombre, domicilio, teléfono, celular, correo electrónico, RFC, fecha de nacimiento, género, identificación oficial y datos financieros (los "Datos Personales"); los cuales, son recabados en el contrato que usted celebre con CPP México; así como por cualquier otro medio que pudiera facilitarse a lo largo de la relación contractual y con posterioridad a esta, a una base de datos de la cual es responsable CPP México.

Sus Datos Personales serán utilizados por CPP México para las siguientes finalidades:

- (i) Gestión por CPP México de su contrato; y
  - (ii) Que CPP México le informe sobre sus actividades y productos presentes y futuros, incluso por medios electrónicos.
- De manera adicional, utilizaremos sus Datos Personales para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle un mejor servicio:
- (iii) realizar prospecciones sobre la calidad del/os producto/s contratado/os; y
  - (iv) Llevar a cabo estudios de marketing con el objeto de adecuar las ofertas a su perfil particular.

CPP México podrá compartir con terceros, entidades del Grupo CPP o a encargos de negocio, todos ellos nacionales o extranjeros que colaboren con CPP México en la gestión de su contrato o cuando sea necesario para las finalidades descritas anteriormente, algunos o todos sus Datos Personales.

Asimismo, CPP México se asegurará, a través de la firma de convenios y/o la adopción de otros documentos vinculantes, que dichos terceros mantengan medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas adecuadas para resguardar sus datos personales, así como que dichos terceros únicamente utilicen sus datos personales para las finalidades para los cuales fueron recabados y de conformidad con el presente Aviso de Privacidad.

Usted, como Titular de sus Datos Personales, tiene derecho a tener acceso a ellos, a rectificarlos en caso de que alguno sea incorrecto o haya cambiado, a cancelarlos, revocar el consentimiento que nos haya otorgado o a oponerse al tratamiento que le estemos dando a los mismos ("Derechos ARCO").

Para el ejercicio de dichos derechos, ponemos a su disposición la descarga de nuestro formato de Solicitud ARCO, o bien, la cuenta de correo electrónico [avisodeprivacidad@cppgroup.com.mx](mailto:avisodeprivacidad@cppgroup.com.mx) en la cual le atenderemos para dar seguimiento a su requerimiento.

En caso de tener alguna duda, queja o si requiere mayor información al respecto, se puede comunicar al teléfono (55) 8000 3132 o a la dirección de correo electrónico antes mencionada.

De conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley"), CPP México cuenta con un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción

de su Solicitud ARCO para notificarle la determinación adoptada a través del correo electrónico o domicilio que usted haya proporcionado en la Solicitud ARCO y, en caso de resultar procedente, la Sociedad contará con un plazo adicional de 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de notificación para hacerla efectiva.

Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Como titular de los datos personales, usted tiene derecho a acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en caso de considerar que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado.

Para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, se puede comunicar al teléfono (55) 8000 3132.

### **Términos Legales**

CPP México es una empresa comprometida en salvaguardar la seguridad y confidencialidad de aquellos Datos Personales presentes y futuros, incluidos los patrimoniales y financieros, proporcionados por nuestros clientes, protegiendo en todo momento los derechos que les asisten legalmente.

CPP México, con el objeto de defender los intereses inherentes a los usuarios y clientes y con el fin de limitar su uso y divulgación, ha establecido una política de privacidad y seguridad destinada a la protección de toda la información que nos facilitan.

Se informa a los usuarios y/o clientes y a todos aquellos que hayan suministrado información confidencial, que la empresa cumple en la práctica de su actividad profesional con todas las obligaciones legales previstas.

### **NOTIFICACIONES LEGALES**

#### **Términos y condiciones de la póliza CPP México**

Sírvase leer atentamente los términos y condiciones del producto CPP México y rogamos tenga a bien revisarlos periódicamente en nuestra web [www.cppmexico.com.mx](http://www.cppmexico.com.mx) dado que CPP México podrá modificarlos en cualquier momento en que lo considere necesario en beneficio exclusivo de los clientes.

#### **Trato confidencial**

Toda aquella información que sea transmitida a CPP México será tratada de forma totalmente confidencial a través de los instrumentos y medios de los que dispone puesto que uno de los principales objetivos es mantener la confidencialidad en todos los datos que tengamos de usted.

No obstante quedamos a su disposición para cualquier consulta que quiera realizarnos a este respecto o cualquier duda que le pueda surgir con respecto a la confidencialidad de los datos.

#### **Modificaciones en el Aviso de Privacidad.**

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento, modificaciones en el presente Aviso de Privacidad y adaptarla a novedades legislativas, jurisprudenciales, así como practicas del mercado.

Dichas modificaciones se encontrarán disponibles en el enlace [www.cppmexico.com.mx](http://www.cppmexico.com.mx). Queda bajo responsabilidad del usuario leer periódicamente el Aviso de Privacidad para estar al tanto de posibles modificaciones. Una vez introducida en el sitio Web, la modificación entrará automáticamente en vigencia.