

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS FONACOT CELEBRADO POR EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ INSTITUTO FONACOT Y LA PERSONA IDENTIFICADA EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL INSTITUTO FONACOT A QUIEN SE LE DENOMINARÁ CLIENTE.

DECLARACIONES

A. Declara el Cliente que:

- I. Cuenta con capacidad legal y suficiente para obligarse en los términos del presente Convenio.
- II. La información proporcionada en la Solicitud de Servicios Electrónicos al Instituto FONACOT es completa, actual, cierta y verdadera, y se obliga a notificar al Instituto FONACOT sobre cualquier cambio o corrección a dicha información.
- III. Está de acuerdo con el contenido del presente Convenio, por lo que manifiesta su consentimiento en celebrarlo.
- IV. En la fecha de celebración del presente Convenio, el Instituto FONACOT le proporcionó toda la información relativa a los servicios electrónicos contenidos en el presente Convenio, así como los términos y condiciones, y el lugar en donde puede consultar dicha información.

B. Declara el Instituto FONACOT que:

- I. Es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal, y sus representantes cuentan con las facultades suficientes para celebrar el presente Convenio.
- II. El Cliente podrá consultar las cuentas y/o perfiles que el Instituto FONACOT mantiene activos en redes sociales de internet y en la página principal del Portal del Instituto FONACOT, mismas que se identifican a través de los logos de cada una de dichas redes sociales.
- III. Su domicilio se encuentra ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06760, Ciudad de México, y su dirección de internet es <https://www.fonacot.gob.mx/>

CLÁUSULAS

TÍTULO PRIMERO

CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS FONACOT

PRIMERA. DEFINICIONES. Las partes acuerdan que los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se establecen:

“Autenticación”: Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente y su facultad para realizar operaciones a través de los Servicios Electrónicos.

“Bitácora”: Registro electrónico de todas y cada una de las Operaciones a través de los Medios Electrónicos.

“Clave de Acceso” o “Contraseña”: Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en servicios electrónicos.

“Contraseña Dinámica”: Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en un servicio electrónico generado de forma automática a través de un dispositivo físico o digital de claves numéricas o alfanuméricas para un solo uso o duración para una Operación o Instrucción electrónica.

“Contraseña” o “Número Confidencial”: Factor de Autenticación consistente en información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso.

“Correo Electrónico”: La dirección de correo electrónico que el Cliente tiene registrada ante el Instituto FONACOT.

“Convenio”: significa conjuntamente la Solicitud de Servicios Electrónicos del Instituto FONACOT, el presente instrumento, sus anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.

“Dispositivo de Acceso”: Equipo que permite al Cliente acceder al servicio electrónico correspondiente.

“Factor de Autenticación”: Mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del Cliente, en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca. Estos mecanismos podrán incluir: (i) Información que el Cliente conozca y que el Instituto FONACOT valide mediante cuestionarios practicados por los operadores del centro de atención telefónica; (ii) Información que únicamente el Cliente conozca, pudiendo ser contraseñas y números de

identificación personal; (iii) Información contenida, recibida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Cliente tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas Dinámicas de un solo uso, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen; e (iv) información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

“Firma Electrónica”: Los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

“Firma Electrónica Avanzada o Fiable”: El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

“Horario de Servicio”: Periodo establecido por el Instituto dentro del cual se prestan los Servicios Electrónicos FONACOT.

“Identificador de Usuario”: Cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto el Instituto como el Cliente, que permita reconocer la identidad del propio Usuario para el uso del Servicio Electrónico o del Medio Electrónico correspondiente, los cuales pueden ser de manera enunciativa más no limitativa, número de Cliente del Instituto FONACOT, número telefónico, el Dispositivo de acceso, el correo electrónico entre otros.

“Instituto FONACOT” o “FONACOT” o “Instituto”: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

“Instrucción”: Órdenes y/o directrices enviados por el Cliente al Instituto, a través de los Servicios Electrónicos FONACOT o Mensajes de Datos, para realizar cualquier Operación.

“Medio de Comunicación”: El Correo Electrónico o Teléfono Móvil o el Medio Electrónico.

“Medio Electrónico”: Equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, públicos o privados, tangibles o intangibles los cuales permiten al Cliente, a través

de un equipo de cómputo u otros medios de comunicación, acceder a los servicios electrónicos y enviar Instrucciones al Instituto FONACOT y celebrar con ellas Operaciones.

“Mensaje de Datos”: Información generada, transmitida o archivada por Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

“Número de Cliente”: Clave numérica creada por el Instituto FONACOT y dada a conocer al Cliente por conducto de los empleados y funcionarios autorizados, estados de cuenta, fichas, asientos y demás documentos emitidos por el Instituto FONACOT.

“Operación”: Todas aquellas instrucciones de servicios o de administración, relacionadas con los productos y servicios que proporciona el Instituto FONACOT y que el Cliente podrá realizar a través de los Servicios Electrónicos FONACOT.

“Portal del Instituto FONACOT”: “<https://www.fonacot.gob.mx>” o cualquier otra que el Instituto FONACOT indique al Cliente.

“Servicios Electrónicos FONACOT”: Conjunto de servicios y operaciones que el Instituto FONACOT realiza con el Cliente a través de los Medios Electrónicos y que se encuentran descritos en el presente Convenio. Dichos servicios son enunciativos, más no limitativos: Servicios por Internet, Servicios Móviles, Operaciones en sucursales del Instituto, pudiendo en cualquier momento y sin mediar notificación alguna, adicionar o eliminar cualquier servicio electrónico.

“Servicios por Internet”: Servicios Electrónicos efectuados a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del Instituto FONACOT, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP (Protocolo para aplicaciones inalámbricas) o alguno equivalente.

“Servicios Móviles”: Servicios Electrónicos, en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.

“Sesión”: Periodo de tiempo sin interrupción en el cual el Cliente podrá llevar a cabo consultas, operaciones y cualquier otro tipo de Instrucción, una vez que haya ingresado con su correspondiente Firma Electrónica en conjunto con su Identificador de Usuario a algún Medio Electrónico y hasta que se hubiere desconectado.

“SMS”: Mensajes cortos a teléfonos móviles vía un centro de mensajes.

“Solicitud de Servicios Electrónicos del Instituto FONACOT”: Solicitud de Servicios Electrónicos que forma parte integrante del presente Convenio ya sea de manera física o electrónica, que contiene los datos de identificación del Cliente, incluyendo el Número de Cliente y que, junto con los demás anexos, forma un solo Convenio.

Dicha Solicitud de Servicios Electrónicos del Instituto FONACOT podrá cambiar de nombre en cualquier tiempo debiendo siempre referirse al presente clausulado o al Convenio de Prestación de Servicios Electrónicos.

“Sucursal”: Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza con que cuenta el Instituto o bien cualquier tipo de oficina establecida por el Instituto para la atención de los trabajadores en la República Mexicana.

“Teléfono Móvil”: Dispositivo de Acceso a servicios de telefonía, que tiene asignado un número único de identificación y utiliza comunicación celular.

“Terminal”: Equipo de cómputo que se utiliza en las sucursales de FONACOT para atención de los clientes.

SEGUNDA. OBJETO. Mediante la celebración del presente Convenio, el Cliente acepta el uso de los Servicios Electrónicos FONACOT contenidos en este Convenio y que el Instituto FONACOT ponga a su disposición, mediante los cuales podrá realizar Operaciones con este, así como enviarle Instrucciones para operar los productos y servicios que utilice y que se encuentren habilitados para ser operados de forma electrónica. El Cliente podrá indicar al Instituto FONACOT, en la fecha de celebración de este Convenio o en cualquier otro momento la activación de los Servicios Electrónicos FONACOT a través del respectivo medio ya sea a través del uso de claves de un solo uso, con un inicio de Sesión o mediante cualquier otro mecanismo que el Instituto ponga a disposición del Cliente informándole dentro del respectivo Medio Electrónico.

El Instituto FONACOT deberá notificar al Cliente la adición de nuevos Servicios Electrónicos, a través de los Medios de Comunicación y/o a través de la página de internet del Instituto.

El Cliente acepta que cualquier Operación o Instrucción realizada al amparo de este Convenio, estará sujeta a la veracidad, integridad, legalidad y certeza de la información proporcionada, por lo que las partes acuerdan que, si el Instituto cuenta con elementos para considerar que no se cumplen las características anteriores, podrá abstenerse de cumplir con dicha Operación o Instrucción, sin responsabilidad alguna de su parte.

TERCERA. EFECTOS JURÍDICOS DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS FONACOT. Para efectos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, se permite al Cliente el uso de la Firma Electrónica para celebrar Operaciones con el Instituto a través de los Servicios Electrónicos FONACOT, de conformidad con lo siguiente:

- a) La Firma Electrónica y/o Firma Electrónica Avanzada sustituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente, produciendo

los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta y representa el acuerdo de voluntades entre el Cliente y el Instituto FONACOT, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes. El Cliente necesariamente deberá utilizar su Firma Electrónica para poder ingresar a los Servicios Electrónicos y realizar las Instrucciones y celebrar las Operaciones respectivas.

- b) El Cliente manifiesta que conoce el alcance que en el presente Convenio se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso en los Servicios Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad, por lo que su uso será atribuido al Cliente para todos los efectos legales a que haya lugar. El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica confidencial y no compartirla con terceros.
- c) Cualquier Instrucción u Operación; instruida, generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de los Medios Electrónicos, en la que se utilice la Firma Electrónica o se programe por el Cliente en los Servicios Electrónicos FONACOT, será considerada como Mensaje de Datos proveniente del Cliente en términos de las disposiciones vigentes respecto de la identidad y expresión de consentimiento del Cliente por Medios Electrónicos, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no deje lugar a dudas respecto de la identidad del emisor y receptor.
- d) Cualquier Instrucción u Operación enviada por el Cliente a través de los Medios de Comunicación o Medios Electrónicos será considerado como un Mensaje de Datos proveniente del Cliente en términos de las disposiciones vigentes respecto de la identidad y expresión de consentimiento del Cliente por Medios Electrónicos, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no deje lugar a dudas respecto de la identidad del emisor y receptor.
- e) Para que el Cliente se encuentre en posibilidad de poder acceder a los Servicios Electrónicos FONACOT y poder realizar las Operaciones a través de ellos, el Instituto FONACOT podrá proporcionarle alguna de las siguientes formas: (i) el cliente en sucursales del Instituto podrá proporcionar un Número de Cliente y una Clave de Acceso; o (ii) el Cliente podrá acudir al respectivo Medio Electrónico para poder generar sus claves e indicarle donde puede consultar su identificador de usuario para poder acceder a los Servicios Electrónicos FONACOT.
- f) La utilización por parte del Cliente de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación de este Convenio.
- g) Mediante el uso de los Factores de Autenticación correspondientes en los respectivos Servicios Electrónicos FONACOT, el Cliente podrá realizar las Operaciones habilitadas conforme al presente, así como aquellas otras que en su momento se informen al Cliente.

- h) Las Instrucciones deberán realizarse por el Cliente únicamente a través de los Servicios Electrónicos FONACOT habilitados por el Instituto o mediante el uso de los formatos autorizados por este. En ese sentido, el Instituto desconocerá cualquier comunicación que no se realice conforme a lo anterior.
- i) El Instituto podrá suspender o cancelar las operaciones que el Cliente pretenda realizar a través de los Servicios Electrónicos FONACOT cuando cuenten con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación y/o el Número de Cliente fueron utilizados de forma indebida o cuando detecten algún error en la Instrucción.
- j) Las fechas efectivas de ejecución de las Operaciones celebradas mediante los Servicios Electrónicos FONACOT, serán las indicadas en la ley aplicable, en los Convenios que regulen los productos o servicios respectivos, así como aquellas utilizadas de conformidad con los usos y costumbres y las políticas de operación del Instituto FONACOT.
- k) El Cliente acepta y reconoce que el Instituto no será responsable en caso de fallas de los Servicios Electrónicos FONACOT derivadas de causas no imputables a él.
- l) Los asientos contables, la Bitácora, los estados de cuenta y los comprobantes de operación que se generen con motivo de las Operaciones celebradas a través de los Servicios Electrónicos FONACOT harán prueba plena de su existencia y validez.

El Instituto FONACOT notificará en términos del presente Convenio al Cliente la realización de cualquiera de las acciones que haya llevado a cabo de conformidad con lo previsto en este inciso.

CUARTA. INSTRUCCIONES. El Cliente acepta que será responsable de la precisión e integridad de los datos contenidos en las Instrucciones, por lo que el Instituto la ejecutará basado en la información que el Cliente proporcione, sin que sea obligación del Instituto FONACOT verificarla.

En caso de que el Cliente no especifique adecuadamente algún dato en la Instrucción, el Instituto FONACOT no asume responsabilidad por el resultado que genere dicha Instrucción. Será responsabilidad del Cliente cualquier error o duplicidad en las Instrucciones. El Cliente acepta que el Instituto FONACOT se encuentra en imposibilidad de recuperar la totalidad o parte de las cantidades equivocadamente traspasadas que así hayan sido instruidas.

En caso de estar disponible, la funcionalidad dentro del Medio Electrónico correspondiente el Cliente podrá cancelar o modificar las Instrucciones originales. En dicho caso, el Instituto FONACOT no será responsable si dicha petición falla o si no es recibida a tiempo o en circunstancias que den una oportunidad razonable de

actuar. El Cliente acepta que algunas Operaciones, por su naturaleza, no puedan ser canceladas.

El Cliente acepta y reconoce que el Instituto FONACOT no estará obligado a ejecutar cualquier Instrucción del Cliente, y por lo tanto no tendrá responsabilidad alguna, si:

- a) La Instrucción no es acorde con cualquier término o condición aplicable al Servicio Electrónico respectivo.
- b) El Instituto FONACOT tiene razones para creer que la Instrucción no está autorizada por el Cliente o involucra fondos sujetos a alguna suspensión, disputa, restricción o proceso legal.
- c) Los sistemas de monitoreo para prevención de fraudes del Instituto FONACOT recomiendan la intercepción o detención de una Instrucción.
- d) Violan cualquier disposición aplicable a algún programa de control de riesgo del Instituto FONACOT o alguna normatividad.
- e) No es acorde con lo pactado en el presente Convenio.
- f) Tiene causa razonable para no cumplir con la Instrucción, con el fin de proteger al Cliente o al Instituto FONACOT.
- g) Si este Convenio es terminado o, en su caso, los Servicios Electrónicos FONACOT son suspendidos.
- h) Por caso fortuito o fuerza mayor o debido a desperfectos o suspensión del servicio en los equipos automatizados e interrupción en los sistemas de comunicación por situaciones no imputables al Instituto FONACOT.

El Cliente acepta y reconoce que las Instrucciones no serán ejecutadas cuando se envíen fuera del horario establecido para la prestación del servicio solicitado.

El Cliente libera al Instituto FONACOT de cualquier responsabilidad por actuar conforme a lo dispuesto en esta cláusula, obligándose el Cliente a sacar en paz y a salvo al Instituto e indemnizarle de cualquier reclamación por daños o perjuicios que, en su caso, se causen a terceros por cancelar, suspender, revocar y revertir cualquier Instrucción efectuada en los términos antes mencionados.

En caso de que por cualquier razón el Instituto FONACOT no cumpla o retrase la acción sobre una Instrucción, lo notificará al Cliente tan pronto como le sea posible.

QUINTA. RESPONSABILIDADES Y LIMITES DE RESPONSABILIDAD. El Instituto FONACOT, como prestador de los Servicios Electrónicos FONACOT se obliga y será responsable de:

- a) Prestar los Servicios Electrónicos FONACOT conforme a lo pactado en este Convenio.
- b) Hacer su mayor esfuerzo por preservar la integridad y continuidad de los Servicios Electrónicos FONACOT.

- c) Preservar la integridad de la información del Cliente, así como de las Operaciones que realice, en términos de este Convenio y de la regulación aplicable.
- d) Atender y resolver las quejas y reportes del Cliente por los Servicios Electrónicos FONACOT.
- e) Informar al Cliente cualquier circunstancia que limite o impida el uso de los Servicios Electrónicos FONACOT.
- f) A través de los Medios de Comunicación y/o la página de internet del Instituto FONACOT, comunicar los riesgos inherentes a la utilización de los Servicios Electrónicos FONACOT, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares.
- g) Asimismo, el Cliente podrá generar o recibir Contraseñas Dinámicas a través de los Medios Electrónicos habilitados para dicho fin.

Por otro lado, el Instituto FONACOT no será responsable en la prestación del servicio aquí contratado por las siguientes razones:

- a) Situaciones, omisiones, consecuencias o fallas en el servicio de telefonía celular del cliente o del internet que utilice para recibir los Servicios Electrónicos FONACOT.
- b) Fallas, descomposturas o defectos en la funcionalidad del Dispositivo de Acceso de que se trate, entre las que se mencionan de manera enunciativa más no limitativa cualquier virus, spyware o malware que el Cliente tenga instalado y que no sea imputable al Instituto FONACOT.
- c) Imposibilidad de poder dar cumplimiento a las Operaciones instruidas por el Cliente debido a: (i) la existencia de errores, desperfectos o suspensión del servicio de los Dispositivos de Acceso por causas ajenas al Instituto FONACOT, (ii) situaciones en las que existan fallas de energía eléctrica, caso fortuito, fuerza mayor, caída de los sistemas o equipos de cómputo, ajenas al Instituto FONACOT, (iii) cualquier uso que se deba a negligencia, culpa o dolo del Cliente; o (iv) actos ilícitos contra los sistemas del Instituto FONACOT o equipos informáticos.
- d) Caída, falla o saturación de los sistemas del Instituto FONACOT, cuando estén fuera de su control razonable.
- e) El contenido de los enlaces o ligas de terceros que aparezcan en el Portal del Instituto FONACOT, así como en los Servicios Electrónicos FONACOT.
- f) Cambios en las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que rigen al Instituto FONACOT y que imposibiliten, tornen más gravoso o compliquen la prestación de los Servicios Electrónicos FONACOT.
- g) Obtención, por parte de terceros, de información del Cliente derivada de la intervención de Medios Electrónicos, o debido a que el Cliente haya compartido con terceros sus Claves de Acceso, Contraseñas y demás información requerida para acceder y operar los Servicios Electrónicos FONACOT.

- h) Habilitar la totalidad de los servicios y funcionalidades que pudiera ofrecer en los Servicios Electrónicos FONACOT, siendo que el Instituto FONACOT se reserva el derecho de ampliar o disminuir, eliminar, el número de servicios y funcionalidades ofrecidos en los Servicios Electrónicos FONACOT; asimismo el Instituto FONACOT no será responsable frente al Cliente por falta de disponibilidad de los Servicios Electrónicos FONACOT, con independencia a la causa que haya motivado dicha falta.
- i) Los demás que deriven directa o indirectamente, o de forma implícita o explícita de una o más de las anteriores.

En caso de que el Cliente no pueda efectuar o instruir sus Operaciones por los motivos aquí señalados, el Instituto FONACOT hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al Cliente.

SEXTA. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE. En los términos del artículo 93 del código de comercio, el uso de los medios de identificación previstos en este Convenio ("clave usuario" y "contraseña"), para realizar las operaciones autorizadas a través de este sistema electrónico, sustituirá el nombre y la firma autógrafa de el Cliente, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes; y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

El Cliente se obliga a usar procedimientos de seguridad adecuados para conservar la confidencialidad y seguridad de su información, por ello se compromete a cumplir con los procedimientos de seguridad y las instrucciones que le indique el Instituto FONACOT, mismos que podrán consistir, de manera enunciativa más no limitativa, en lo siguiente:

- a) Tratar de destinar equipos para uso exclusivo de los Servicios Electrónicos FONACOT.
- b) Evitar utilizar páginas de internet de alto riesgo que no cuenten con protocolos de seguridad conocidas por sus siglas en inglés como "https".
- c) Abrir o bajar archivos, así como abrir ligas de portales de internet de dudosa procedencia.
- d) Evitar proporcionar datos relacionados con los mecanismos de identificación utilizados para acceder a los servicios del Instituto con terceros incluyendo ejecutivos del Instituto.
- e) Nunca compartir sus Factores de Autenticación con algún tercero. En el caso de Contraseñas o Claves dinámicas, éstas podrán ser solicitadas de manera parcial por un ejecutivo telefónico siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada y sean entregadas de manera parcial.
- f) Evitar la instalación de softwares apócrifos.
- g) Utilizar antivirus y antispyware y mantener actualizados dichos programas.

- h) Evitar utilizar software o hardware que le permitan al Cliente tener todos los derechos y privilegios necesarios sobre los programas del sistema operativo del respectivo Dispositivo de Acceso.
- i) Ingresar a los servicios desde el Portal oficial del Instituto FONACOT y nunca utilizar ligas apócrifas.
- j) No abandonar el Dispositivo de Acceso mientras la sesión de los Servicios Electrónicos FONACOT esté activa.
- k) Modificar constantemente sus Claves, Contraseñas y Números Confidenciales.
- l) En caso de robo o extravío del Dispositivo de Acceso y/o situaciones en las que se hayan podido comprometer los Factores de Autenticación intangibles, el Cliente deberá notificarlo al Instituto FONACOT, debiendo comunicarse al teléfono que ponga a su disposición el Instituto FONACOT que estarán publicados en el Portal de internet del Instituto FONACOT para solicitar la cancelación, o en cualquier Sucursal del Instituto FONACOT, o a través de los Medios Electrónicos que el Instituto FONACOT ponga a disposición del Cliente. Posteriormente a dicha notificación, el Cliente deberá acudir a la Sucursal del Instituto FONACOT a fin de llenar el formato correspondiente para se le haga entrega de los nuevos Factores de Autenticación.

SÉPTIMA. SEGURIDAD. El Instituto FONACOT estará facultado para adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes, respecto de los Servicios Electrónicos FONACOT, Medios Electrónicos, Firmas Electrónicas, en caso de que identifique posibles vulneraciones a lo anterior.

El Cliente acepta y reconoce que el Instituto FONACOT podrá:

- a) Bloquear el uso de Contraseñas y Factores de Autenticación para los Servicios Electrónicos FONACOT, en caso de que el Cliente intente ingresar por 5 (cinco) ocasiones consecutivas información de Autenticación incorrecta. El Cliente deberá acudir a la sucursal del Instituto o bien a través de los Medios Electrónicos que el FONACOT ponga a su disposición para desbloquear el servicio y el Cliente deberá cambiar sus contraseñas para restablecer el servicio.
- b) Bloquear el uso de Contraseñas y Factores de Autenticación para los Servicios Electrónicos FONACOT en caso de que el Cliente se abstenga de realizar Operaciones o de acceder a dicho servicio por un periodo mayor a un año.
- c) Dar por terminada automáticamente la sesión iniciada por el Cliente en caso de que se presente inactividad por más de 10 (diez) minutos.
- d) Impedir el acceso a los Servicios Electrónicos FONACOT cuando exista una sesión activa o en curso dentro del mismo Servicio Electrónico.
- e) Asignar al Cliente una nueva Clave de Acceso en caso de que el Instituto FONACOT cuente con elementos para considerar que dicha información ha sido vulnerada o se encuentra en riesgo.

El Cliente manifiesta que tiene conocimiento de que el uso de los Servicios Electrónicos FONACOT y el envío de información a través de ellos implica, entre otros, los siguientes riesgos: errores de transmisión de mensajes, fallas en las telecomunicaciones, errores de terceros incluyendo proveedores de servicios, mal uso de las claves confidenciales, de los Factores de Autenticación, o de la información transmitida, caída del sistema, cortes de energía. El Cliente manifiesta que es su voluntad asumir dichos riesgos y liberar al Instituto FONACOT de cualquier responsabilidad derivada de lo anterior.

OCTAVA. SOFTWARE DE TERCEROS. Para poder operar los Servicios Electrónicos FONACOT el Cliente podrá hacer uso de software, hardware o prestación de servicios de terceros respecto de los cuales el Instituto FONACOT no se hace responsable. El Cliente reconoce y asume los riesgos y afectaciones inherentes o derivados por el uso de cualquier software, hardware o prestación de servicio de terceros que estén autorizados por el respectivo Servicio Electrónico. El Instituto FONACOT no asume ningún tipo de responsabilidad por el uso o descarga realizada por el Cliente o inclusive derivado de la mención de dichos software o hardware para hacer un mejor uso del Medio Electrónico.

NOVENA. LA BITÁCORA Y ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS. El Instituto FONACOT guarda una Bitácora de las Operaciones realizadas por el Cliente, misma que podrá ser consultadas por éste de conformidad con las instrucciones de los Servicios Electrónicos FONACOT habilitados para dicha consulta.

Dicha Bitácora contendrá la fecha, hora, número de cuenta origen y destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en los accesos a los Servicios Electrónicos FONACOT y los datos de las consultas, Operaciones y contrataciones que realice el Cliente.

La Bitácora tendrá validez legal cuando se cumplan los requerimientos de la legislación vigente.

El Instituto FONACOT podrá ofrecer al Cliente, de conformidad con la legislación vigente, la presentación de los estados de cuenta y resúmenes de movimientos de los productos y servicios contratados con el Instituto, de manera electrónica o que residan en los sistemas del Instituto FONACOT a fin de que el propio Cliente acceda a ellos para su consulta.

Los estados de cuenta a los que el Cliente tiene acceso a través de los Servicios Electrónicos FONACOT no se consideran comprobantes para efectos fiscales y tendrá carácter únicamente informativo.

DÉCIMA. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS. El Cliente podrá cancelar o suspender temporalmente los Servicios Electrónicos FONACOT en la sucursal o a través de dichos servicios en los que se encuentre habilitada dicha

funcionalidad. En caso de que el Cliente desee cancelar algún Servicio Electrónico, el presente Convenio seguirá vigente respecto del resto de los servicios no cancelados, por lo que para cancelar cada uno de los Servicios Electrónicos FONACOT, será necesario que el Cliente así lo manifieste al Instituto FONACOT.

El Instituto FONACOT sin algún tipo de responsabilidad, podrá en cualquier momento cancelar o suspender cualquier funcionalidad o servicio.

DÉCIMA PRIMERA. MODIFICACIONES A LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS Y SERVICIOS. El Cliente reconoce y está de acuerdo en que el Instituto FONACOT podrá, libremente y sin limitación alguna, realizar todas las modificaciones técnicas, físicas, mecánicas o de cualquier otra naturaleza, necesarias para crear, mejorar, actualizar o suprimir algunas de las funciones de los Servicios Electrónicos FONACOT.

El Instituto FONACOT no será responsable frente al Cliente de cualesquiera daños o perjuicios que se pudieren ocasionar al Cliente en virtud de las modificaciones que el Instituto lleve a cabo en los Servicios Electrónicos FONACOT.

DÉCIMA SEGUNDA. MEDIOS ALTERNOS DE OPERACIÓN. El Cliente reconoce que el Instituto FONACOT no será responsable de los daños y perjuicios que llegaren a causársele por la no disponibilidad, cancelación o suspensión de los Servicios Electrónicos FONACOT. No obstante, el Instituto FONACOT pondrá a disposición del Cliente en sus sucursales la prestación de los servicios que en su caso requiera.

DÉCIMA TERCERA. PROPIEDAD. El Cliente reconoce que Instituto FONACOT es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial e intelectual que se contengan en los Servicios Electrónicos FONACOT, por lo que no podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario, y solo podrá utilizarlos conforme a lo pactado en este Convenio, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso por el uso de estos.

DÉCIMA CUARTA. MENSAJES PARA EVITAR FRAUDES. A través de mensajes contenidos en los Estados de Cuenta, Medios de Comunicación, o el Portal de internet del Instituto FONACOT, éste de manera gratuita proporcionará al Cliente información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios utilizados al amparo del presente Convenio; asimismo, cuando Instituto FONACOT cuente con Medios de Comunicación, el primero le notificará al segundo a través de alguno de dichos medios, la celebración de las operaciones estipuladas en las disposiciones legales emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

DÉCIMA QUINTA. OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN. Cuando el Cliente celebre el presente Convenio estará utilizando únicamente los Servicios Electrónicos

FONACOT señalados a continuación y solamente podrá realizar las Operaciones siguientes:

- a) Servicios por Internet: Servicios Electrónicos efectuados a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del Instituto FONACOT, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) tramitación de solicitud de crédito; (ii) tramitación de solicitud de renovación de contrato de crédito (iii) consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios contratados o estados de cuenta; (iv) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados; (v) instrucciones de administración respecto a productos y servicios; (vi) envío de aclaraciones; (vii) alta o modificación para la recepción de notificaciones; y (viii) cualquier otra operación y/o servicio que el Instituto autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

- b) Servicios Móviles: Servicios Electrónicos, en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.

El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) tramitación de solicitud de crédito; (ii) tramitación de solicitud de renovación de contrato de crédito (iii) consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios contratados o estados de cuenta; (iv) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados; (v) instrucciones de administración respecto a productos y servicios; (vi) envío de aclaraciones; (vii) alta o modificación para la recepción de notificaciones; y (viii) cualquier otra operación y/o servicio que el Instituto autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

- c) Operaciones en Sucursales del Instituto FONACOT: El Cliente podrá girar Instrucciones al Instituto mediante el ingreso de sus datos de Autenticación y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar sus operaciones según corresponda, a través de las Terminales del Instituto FONACOT en sus Sucursales, para realizar, entre otras, cualquiera de las siguientes Operaciones: (i) tramitación de solicitud de crédito; (ii) tramitación de solicitud de renovación de contrato de crédito (iii) consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios contratados o estados de cuenta; (iv) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados; (v) instrucciones

de administración respecto a productos y servicios; (vi) envío de aclaraciones; (vii) alta o modificación para la recepción de notificaciones; y (viii) cualquier otra operación y/o servicio que el Instituto autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

- d) El Instituto FONACOT se reserva el derecho de ampliar o disminuir, eliminar, el número de servicios y funcionalidades ofrecidos en cada Servicio Electrónico.

El Cliente reconoce que para que el Instituto pueda autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación.

El Cliente autoriza al Instituto a guardar registro de todas las operaciones que realice, en el entendido de que tales registros serán propiedad exclusiva del Instituto y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

TÍTULO SEGUNDO

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA CADA SERVICIO ELECTRÓNICO FONACOT

DÉCIMA SEXTA. SERVICIOS POR INTERNET. El Cliente accederá a los Servicios Electrónicos FONACOT del Instituto mediante la digitación de su Identificador de Usuario que el canal le solicite y Clave de Acceso, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones a partir de que FONACOT notifique al Cliente la adición de nuevos Servicios Electrónicos, a través de los Medios de Comunicación y/o a través de la página de internet del Instituto:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o Servicios Electrónicos FONACOT.
- c) Solicitud de crédito, de cualquiera de los productos que oferta FONACOT.
- d) Solicitud de renovación de contratos de créditos vigentes.
- e) Activar o contratar nuevos productos o servicios ofrecidos por el Instituto.
- f) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- g) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- h) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- i) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios del Instituto.

- j) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- k) Cualquier otra operación y/o servicio que el Instituto autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

El Cliente reconoce que para que el Instituto puedan autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación.

DÉCIMA SÉPTIMA. SERVICIOS MÓVILES. El Cliente accederá al Servicio Electrónico FONACOT mediante el ingreso de su Identificador de Usuario que la aplicación le solicite y Clave de Acceso, pudiendo realizar, entre otras, las siguientes Operaciones a partir de que FONACOT notifique al Cliente la adición de nuevos Servicios Electrónicos, a través de los Medios de Comunicación y/o a través de la página de internet del Instituto:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o Servicios Electrónicos FONACOT.
- c) Solicitud de crédito, de cualquiera de los productos que oferta FONACOT.
- d) Solicitud de renovación de contratos de créditos vigentes.
- e) Activar o contratar nuevos productos o servicios ofrecidos por el Instituto FONACOT.
- f) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- g) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- h) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- i) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios del Instituto.
- j) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- k) Cualquier otra operación y/o servicio que el Instituto autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

El Cliente reconoce que para que el Instituto puedan autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación.

DÉCIMA OCTAVA. OPERACIONES EN SUCURSALES DEL INSTITUTO. El Cliente podrá girar Instrucciones al Instituto mediante el ingreso de sus datos de Autenticación y del respectivo Número Confidencial. El Cliente podrá utilizar los Servicios Electrónicos FONACOT en las sucursales del Instituto FONACOT para autorización de

operaciones, debiendo digitar su Número Confidencial en las terminales del Instituto, siguiendo las indicaciones que el Instituto le indique. En ningún caso el funcionario podrá tener acceso a los datos de acceso del Cliente. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones a partir de que FONACOT notifique al Cliente la adición de nuevos Servicios Electrónicos, a través de los Medios de Comunicación y/o a través de la página de internet del Instituto:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o Servicios Electrónicos FONACOT.
- c) Solicitud de crédito, de cualquiera de los productos que oferta FONACOT.
- d) Solicitud de renovación de contratos de créditos vigentes.
- e) Activar o contratar nuevos productos o servicios ofrecidos por el Instituto.
- f) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- g) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- h) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- i) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios del Instituto.
- j) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- k) Cualquier otra operación y/o servicio que el Instituto autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

El Cliente reconoce que para que el Instituto puedan autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación.

DÉCIMA NOVENA. VIGENCIA. El presente Convenio entrará en vigor a partir de su fecha de celebración y tendrá una duración indefinida.

El Cliente tendrá un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la celebración del Convenio para terminarlo sin responsabilidad alguna de su parte, siempre y cuando el Cliente no hubiese utilizado u operado los Servicios Electrónicos FONACOT en ese periodo.

VIGÉSIMA. MODIFICACIONES. El Instituto FONACOT podrá modificar el Convenio en cualquier tiempo, bastando para ello un aviso por escrito al Cliente a través de los Medios de Comunicación o mediante notificaciones publicadas en el Portal de internet del Instituto, con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que las modificaciones entren en vigor. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con dichas modificaciones, podrá solicitar al Instituto FONACOT su terminación dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna.

De igual forma, de manera adicional las modificaciones podrán realizarse a través del estado de cuenta del producto que el Cliente tenga contratado.

Se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones efectuadas al Convenio si éste celebra cualquier Operación a través de los Servicios Electrónicos FONACOT en fecha posterior a que tales modificaciones entren en vigor, manteniendo vigente su derecho a dar por terminado el Convenio en términos de lo señalado en el primer párrafo de la presente cláusula.

VIGÉSIMA PRIMERA. RESCISIÓN Y TERMINACIÓN. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente Convenio en forma inmediata, de conformidad con lo siguiente:

- a) Rescisión por parte del Instituto FONACOT. El Instituto FONACOT podrá dar por rescindido el presente Convenio, previa notificación, si el Cliente incumple con las obligaciones contenidas en el mismo, con las disposiciones legales o administrativas aplicables, así como con aquellos requerimientos que realice el Instituto de conformidad con la normatividad aplicable.
- b) Terminación por parte del Cliente. El Cliente podrá dar por terminado el presente Convenio en cualquier tiempo mediante solicitud por escrito que presente en cualquier sucursal del Instituto FONACOT o a través de los Medios Electrónicos habilitados por el Instituto para dicho fin. Una vez que el Instituto FONACOT se cerciore de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente, le proporcionará un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio.

Una vez presentada la solicitud para terminar el Convenio, el Instituto FONACOT deberá: (i) cancelar el acceso a los Servicios Electrónicos FONACOT, por lo que, a partir de esa fecha, cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de los mismos; (ii) rechazar cualquier Operación que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Servicios Electrónicos FONACOT, excepto por aquellas operaciones generadas pero no reflejadas; (iii) abstenerse de condicionar la terminación del Convenio a cualquier otro acto no previsto en el presente documento.

En virtud de que el Servicio Electrónico es accesorio de los demás productos o servicios ofrecidos por el Instituto, si el Cliente solicita la terminación de la totalidad de dichos productos y servicios, al surtir efectos la terminación de cada uno de ellos, el presente Convenio de Servicios Electrónicos también se dará por terminado.

VIGÉSIMA SEGUNDA. COMPROBANTES DE OPERACIÓN. Las Operaciones celebradas con el Instituto a través de los Servicios Electrónicos FONACOT serán documentadas mediante la emisión de comprobantes de operación, y que servirá como referencia en caso de aclaraciones o reclamaciones.

VIGÉSIMA TERCERA. SOPORTE. En caso de que el Cliente tenga alguna queja, duda o requiera asistencia respecto a los Servicios Electrónicos FONACOT, podrá comunicarse al número telefónico que se encuentra publicado en el Portal del Instituto FONACOT.

En caso de aclaraciones o quejas relativa a los cargos a cuentas o créditos del Instituto FONACOT, el Cliente deberá realizar el proceso para levantar la queja o aclaración según lo estipulado para cada producto en su respectivo Convenio.

VIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES. Cualquier notificación relacionada con el presente Convenio deberá realizarse a través de cualquiera de los Medios de Comunicación o de forma escrita a los datos de contacto proporcionados para tales efectos, así como a través de los estados de cuenta de los productos o servicios contratados con el Instituto FONACOT que se encuentren asociados a los Servicios Electrónicos FONACOT.

El Cliente podrá elegir a través de la Solicitud de Servicios Electrónicos FONACOT, o a través de los respectivos Servicios Electrónicos FONACOT en los cuales se encuentre habilitada la funcionalidad, el Medio de Comunicación, para que el Instituto FONACOT realice las alertas y notificaciones. En caso de no elegir el medio específico, el Cliente acepta que el Instituto FONACOT realizará dichas notificaciones al Correo Electrónico como primera opción; y, de no contar con éste, notificará a través del Teléfono Móvil.

El Cliente sabe y está de acuerdo en que las alertas y notificaciones anteriormente citadas, se realizarán siempre y cuando haya proporcionado el medio específico y dicho dato este correcto, incluyendo la compañía telefónica de éste último, al Instituto FONACOT; en caso contrario el Instituto FONACOT no estará en posibilidad de hacer las alertas y notificaciones referidas.

El Cliente solamente podrá tener registrada una dirección de Correo Electrónico y un número de Teléfono Móvil para efectos de las notificaciones relacionadas con el presente Convenio, por lo que, en caso de actualizar o modificar del correo electrónico o número telefónico móvil del trabajador, dichos datos serán modificados en el expediente del cliente por parte del Instituto. El Instituto notificará al Cliente de esta actualización al Correo Electrónico y al Teléfono Móvil recién registrados.

El Instituto FONACOT considerará como vigente la última información que el Cliente le haya proporcionado. Asimismo, realizará la actualización de los datos personales del Cliente, por lo que este reconoce que en todo momento deberá proporcionar al Instituto la información y documentos que le sean requeridos para tal efecto y para llevar a cabo la debida integración de su expediente.

Por su parte, el Instituto FONACOT indica como domicilio para oír y recibir notificaciones relativas a las indicadas en el presente Convenio el siguiente: Avenida

Insurgentes Sur número 452, Planta Baja, Colonia Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06760, Ciudad de México.

El Instituto FONACOT pone a disposición del Cliente una Unidad Especializada de atención a usuarios, cuyo domicilio se encuentra ubicado en Plaza de la Republica número 32, tercer piso, colonia Tabacalera, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México, la cual cuenta con los siguientes números telefónicos: 55 8874 7474, 55 5265 7400 ext. 5371 y 55 1555 3729; y su correo electrónico es: unidad.especializada.condusef@fonacot.gob.mx. Dicha Unidad Especializada cuenta con personal en cada Estado de la República Mexicana cuyos datos podrán ser obtenidos por el Cliente en cualquier sucursal del Instituto FONACOT o a través del Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios que lleva la CONDUSEF.

Asimismo, se señalan los siguientes datos de contacto de la CONDUSEF: (i) el sitio web www.condusef.gob.mx; (ii) centro de atención telefónica 55 53-400-999; y (iii) correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx.

VIGÉSIMA QUINTA. NO CESIÓN. Ninguna de las partes podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Convenio.

VIGÉSIMA SEXTA. CONTINGENCIAS. Ninguna de las partes será responsable por retrasos, suspensión o fallas en el cumplimiento de este Convenio que sean consecuencia de circunstancias que estén fuera de un control razonable de ambas, incluyendo, entre otras, fallas, mal funcionamiento o no disponibilidad de los sistemas de telecomunicación, transmisión de datos y sistemas y servicios de cómputo, guerras, actos de terrorismo, disturbios sociales, acciones gubernamentales, disposiciones legales, pandemias, desastres naturales, huelgas, disputas comerciales u otras situaciones que afecten la adecuada oferta de operaciones y servicios. Por ello, el tiempo para el cumplimiento de la obligación involucrada será extendido por un periodo razonable. En caso de que el Instituto FONACOT se vea imposibilitado para cumplir con este Convenio por causas de fuerza mayor, lo notificará al Cliente a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, para que éste tome las medidas que correspondan.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. ENTREGA Y CONSULTA. El Instituto FONACOT, a la fecha de celebración del presente, enviará mediante correo electrónico al Cliente un ejemplar firmado del Convenio y demás documentación relacionada, en el entendido de que podrá consultarlo en todo momento en el Portal del Instituto FONACOT.

VIGÉSIMA OCTAVA. AUTORIZACIONES. El Cliente autoriza al Instituto FONACOT a:

- a) Compartir su información personal, financiera, comercial y crediticia, su expediente y documentos con cualquier persona o entidad, incluyendo terceros,

socios comerciales, proveedores o prestadores de servicios, para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con este Convenio.

- b) Para que le haga llegar por los medios pactados, publicidad de los productos y servicios que ofrezca, así como para que la información contenida en la Solicitud de Servicios Electrónicos FONACOT del Instituto FONACOT se utilice con fines de mercadeo o publicidad.
- c) Tratar sus datos e información proporcionada para los fines descritos en el aviso de privacidad del Instituto FONACOT, el cual fue puesto a disposición del Cliente en la fecha de celebración de este Convenio. Por lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el Instituto FONACOT con domicilio señalado en la cláusula denominada "Domicilios y Notificaciones" de este instrumento, informa al Cliente que los datos obtenidos en virtud de la celebración de los Convenios, así como las Operaciones que el Cliente solicite o celebre con el Instituto FONACOT serán tratadas de manera confidencial a través de los sistemas provistos para tales efectos y serán usados para la operación y registro de los productos que el Cliente hubiese contratado, así como para ofrecerle, en su caso, otros productos del Instituto FONACOT y promociones de otros bienes o servicios relacionados con los citados productos. El Cliente podrá consultar el aviso de privacidad completo en la siguiente dirección de internet <https://www.fonacot.gob.mx/privacidad.htm> El Instituto FONACOT notificará al Cliente cualquier modificación al aviso de privacidad mediante un comunicado por escrito enviado a través de cualquiera de los medios señalados en la cláusula denominada "Domicilios y Notificaciones" de este instrumento, o bien, a través de mensajes publicados en las Sucursales del Instituto.
- d) Compartir con las autoridades judiciales y administrativas competentes, la información de las Operaciones del Cliente, siempre y cuando el Instituto FONACOT se encuentre legal y/o regulatoriamente obligado a ello.

VIGÉSIMA NOVENA. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN. Para todo lo relacionado a la interpretación, cumplimiento o controversia sobre este Convenio, las partes acuerdan someterse a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por virtud de sus domicilios presentes o futuros.

Leído que fue por las partes el presente convenio y enteradas de su contenido y alcance jurídico, lo firman por duplicado en el espacio correspondiente o expresan su consentimiento por el medio que el Instituto FONACOT ponga a disposición y en la fecha indicada en el mismo.

Firma

Nombre: _____

Número de cliente: _____

Fecha: _____