



# Términos y Condiciones | México

## Descargo de responsabilidad del proveedor de servicios DolarApp:

a. DolarApp ha contratado con ciertos proveedores de servicios para proveer servicios a usted. Ciertos servicios se ofrecen a través de Synapse Financial Technologies, Inc. y sus afiliados Synapse Brokerage LLC y Synapse Credit LLC (colectivamente, "Synapse") y ciertos proveedores de servicios financieros de terceros (cada uno de los anteriores es una "Institución Financiera Asociada"). Synapse no es un banco y no está afiliado con DolarApp. Las cuentas de corretaje y los programas de manejo de efectivo son proporcionados a través de Synapse Brokerage LLC ("Synapse Brokerage"), un corredor-agente registrado en la SEC y miembro de [FINRA](#) y [SIPC](#). Puede encontrar información adicional sobre Synapse Brokerage en [FINRA's BrokerCheck](#).

Al participar en un programa de gestión de efectivo de Synapse, usted acusa recibo y acepta las [Condiciones de servicio](#) de Synapse, la [Política de privacidad](#) y las divulgaciones y acuerdos aplicables disponibles en la [Biblioteca de divulgaciones de Synapse](#).

La(s) entidad(es) financiera(s) asociada(s) que participa(n) en un programa de gestión de efectivo Synapse puede(n) consultarse en la [Lista de bancos del programa](#).

b. Al crear una cuenta con DolarApp e iniciar transacciones financieras, usted acepta los [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#) de Synapse. También acepta los términos de servicio y política de privacidad de la Institución Financiera Asociada de Synapse correspondiente al servicio financiero y producto(s) que seleccione (colectivamente, "Términos de Synapse"), cada uno de los cuales se puede encontrar [aquí](#) y que se incorporan aquí por referencia. Al crear una cuenta con nosotros, usted reconoce que Synapse puede compartir su información según sea necesario con sus filiales, Instituciones Financieras Asociadas y otros proveedores de servicios en relación con la prestación de sus respectivos servicios. Es tu responsabilidad asegurarte de que la información que proporcionas a DolarApp es precisa y completa. Adicionalmente, usted es responsable de cumplir con los Términos de Sinapsis cuando utilice su cuenta. Es su responsabilidad leer y entender los Términos de Synapse ya que contiene términos y condiciones relacionados con su cuenta incluyendo pero no limitado a sus derechos, limitaciones, reversión y otras responsabilidades, limitación de responsabilidad y provisiones de arbitraje vinculante. Todas las transacciones financieras son realizadas por las Instituciones Financieras Asociadas de Synapse, una lista de las cuales se puede encontrar en <https://synapsefi.com/legal>. DolarApp le proporcionará acceso a todas las notificaciones de transacciones y saldos de cuenta además de proveer soporte al cliente relacionado con su cuenta. Usted debe referirse a su acuerdo de cuenta para más información importante.

# Términos y Condiciones

Se establecen, los términos y condiciones ("Términos y Condiciones") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por DolarApp Mexico, S.A. de C.V. (la "Sociedad"), a los Usuarios registrados mediante la aplicación para teléfono móvil desarrollada y administrada por la Sociedad (la "Aplicación").

PARA FINES DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y DE LA APLICACIÓN, SE UTILIZARÁN LOS TÉRMINOS "DÓLARES DIGITALES" PARA REFERIRNOS A LOS *STABLECOINS* QUE SON ACTIVOS DIGITALES O CRIPTOMONEDAS QUE SE CARACTERIZAN POR TENER VINCULADO SU VALOR A MONEDAS FIDUCIARIAS U OTROS ACTIVOS, QUE EL USUARIO ADQUIERE A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN. **DOLARAPP NO ES EL EMISOR DE LOS REFERIDOS *STABLECOINS* NI EN NINGÚN MOMENTO DOLARAPP REALIZA OPERACIONES DE COMPRA, VENTA Y CAMBIO DE CON DIVISAS NI RECIBE O ADMINISTRA DINERO DE SUS USUARIOS.**

El Usuario se sujeta a estos Términos y Condiciones una vez que: (i) proporcione los datos estrictamente necesarios para su registro como Usuario de la Aplicación y (ii) otorgue su consentimiento de manera digital, mediante el ingreso en el campo que despliega la Aplicación de una contraseña de un solo uso (OTP, por sus siglas en inglés) que será enviada por la Sociedad vía SMS al número de teléfono móvil proporcionado por el Usuario, manifestando con ello su consentimiento expreso de sujetarse a estos Términos y Condiciones, que regirán la relación entre el Usuario y la Sociedad.

El Usuario manifiesta que previo a la aceptación de estos Términos y Condiciones, que incluyen expresamente cualquier página adicional o complementaria vinculada desde la Aplicación, que ha leído y entendido el contenido, alcance y consecuencias legales de estos Términos y Condiciones.

## DECLARACIONES

El Usuario declara, que:

Es mayor de edad y cuenta con la capacidad suficiente para la celebración de los presentes Términos y Condiciones.

Previo al consentimiento de estos Términos y Condiciones, manifestó la voluntad de compartir sus datos personales con la Sociedad para que ésta a su vez los transmita en los términos pactados en el Aviso de Privacidad.

Atento a lo anterior, al aceptar estos Términos y Condiciones, aceptará el Aviso de Privacidad que se pone a su disposición en la Aplicación en la forma que se indica en el propio Aviso, en el entendido que sus datos serán tratados para propósitos de los servicios prestados por la Sociedad y previstos en estos Términos y Condiciones.

Los datos compartidos a la Sociedad son verídicos, exactos e íntegros.

El Usuario declara que los recursos utilizados para la compra y venta de Dólares Digitales son de su propiedad y no de otras personas, así como que su origen proviene del desarrollo de actividades

lícitas, manifestando que conoce y entiende plenamente la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI) y sus consecuencias.

## **DEFINICIONES**

Para efectos de estos Términos y Condiciones se aplicarán términos con mayúscula inicial y tendrán los significados que se les atribuyen a continuación:

**Aplicación.** Plataforma tecnológica para teléfonos móviles a través de la cual la Sociedad proporciona los servicios a los Usuarios relacionados con los Dólares Digitales.

**Cuenta DolarApp.** Significa cada cuenta de Dólares Digitales que la Sociedad abre a sus Usuarios en la Aplicación, al amparo de estos Términos y Condiciones.

**Cuenta para Liquidar Compras.** La cuenta en moneda nacional o en dólares americanos en la que los Usuarios pagarán los Dólares Digitales que adquieran a través de la Aplicación. La liquidación de las referidas operaciones se podrá realizar en moneda nacional solamente a la cuenta en pesos mexicanos, o bien, en dólares americanos exclusivamente a la cuenta en dólares americanos, que señale DolarApp en la Aplicación.

**Cuenta Bancaria del Usuario.** Cuenta que el Usuario mantiene en una entidad financiera y en la cual se le depositarán los recursos que resulten de las operaciones de venta de Dólares Digitales que hayan instruido a la Sociedad a través de la Aplicación.

**Dólares Digitales.** Para efectos de estos Términos y Condiciones y de la Aplicación, se refiere a los *stablecoins* que son activos digitales o criptomonedas que se caracterizan por tener vinculado su valor a monedas fiduciarias u otros activos, que el Usuario adquiere a través de la Aplicación.

**Recompensa.** Beneficio en Dólares Digitales otorgado por la Sociedad al Usuario por los Dólares Digitales que posea en su Cuenta DolarApp, en términos anuales y de conformidad a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

**Terceros Aliados.** Son las sociedades que intervienen en las transferencias de Dólares Digitales entre los Usuarios y terceras personas, residentes en México o en el extranjero.

**Usuario.** Significa la persona que tiene un registro en la Aplicación, mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, disponibles en la misma.

## **OPERACIONES**

El Usuario adquirirá Dólares Digitales de la Sociedad, previo pago recibido mediante transferencia electrónica a la Cuenta para Liquidar Compras, cuyos datos y referencias para realizar los pagos a través de dicha Cuenta para Liquidar Compras estarán disponibles en la Aplicación.

La Sociedad no tiene permitido custodiar recursos en dinero del Usuario, por lo que cualquier recurso que se reciba en la Cuenta para Liquidar Compras, se considerará una instrucción por parte del Usuario para comprar Dólares Digitales en el instante y al valor del momento de su recepción.

Asimismo, el Usuario podrá instruir a la Sociedad la venta de los Dólares Digitales que mantengan en su Cuenta DolarApp. Las instrucciones que el Usuario gire a la Sociedad serán exclusivamente a través de la Aplicación para realizar cada operación.

La liquidación de las operaciones de compra de Dólares Digitales serán efectuadas por el Usuario en la moneda seleccionada por el propio Usuario -pesos Mexicanos, moneda de curso legal en México o Dólares Estadounidenses, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América- al valor que el Dólar Digital tenga el día de la instrucción de la operación, directamente en la Cuenta para Liquidar Compras, en pesos o en dólares, según corresponda. Es decir, la liquidación de las referidas operaciones que se realice en moneda nacional solamente podrá efectuarse mediante transferencia a la Cuenta para Liquidar Operaciones en pesos mexicanos, o bien, la liquidación de operaciones que se realice en dólares americanos exclusivamente podrá efectuarse mediante transferencia a la Cuenta para Liquidar Operaciones en dólares americanos.

El Usuario podrá liquidar la compra de Dólares Digitales a través de los canales digitales de las instituciones financieras con las que DolarApp mantiene relaciones comerciales para el funcionamiento de las Cuentas para Liquidar Operaciones. El uso de estos canales estará limitado única y exclusivamente para la finalidad de comprar y vender Dólares Digitales.

En el caso de que la liquidación de las compraventas de Dólares Digitales se realice en Dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, el Usuario adicionalmente deberá aceptar los términos y condiciones del administrador de la institución financiera que mantiene las Cuentas para Liquidar Operaciones en dicha moneda a través del siguiente link. Estos términos y condiciones son un formato preestablecido y no todas las funcionalidades descritas en el mismo aplican al Usuario, puesto que las Cuentas para Liquidar Operaciones en dólares americanos está limitada únicamente a la recepción y entrega de recursos estrictamente necesarios para liquidar las compraventas de Dólares Digitales, pero nunca para mantener ni operar Dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América a través de las Cuentas para Liquidar Operaciones en dicha moneda. La Sociedad no tiene ninguna injerencia en el procesamiento de dichas transferencias, las cuales se regirán por los términos y condiciones antes mencionados, por lo que cualquier queja relacionada con el procesamiento de las transferencias a las Cuentas para Liquidar Operaciones en dólares americanos, deberá ser dirigida al correo electrónico [help@Synapsefi.com](mailto:help@Synapsefi.com). El Usuario está de acuerdo en que los recursos que resulten de la liquidación de las operaciones de venta de los Dólares Digitales que instruya a la Sociedad se le depositen en la Cuenta Bancaria del Usuario o en cualquier otra cuenta que el Usuario previamente indique para tal efecto, exclusivamente en pesos mexicanos o dólares estadounidenses, monedas de curso legal en México y Estados Unidos de América, respectivamente.

La Sociedad puede otorgar una recompensa de Dólares Digitales a aquellos Usuarios que activen esta opción en la Aplicación, la cual se calculará en términos anuales respecto de los Dólares Digitales que el Usuario mantenga registrados en su Cuenta DolarApp. Los términos y condiciones bajo los cuales se otorgará la recompensa se darán a conocer a través de la Aplicación.

Las contraprestaciones por la prestación de servicios de la Sociedad estarán disponibles para su consulta y conocimiento, a través de la Aplicación.

La Sociedad no capta de manera directa o indirecta recursos del público en territorio nacional para la celebración de operaciones de depósito, préstamo, crédito mutuo o cualquier otro acto causante de pasivo directo o contingente, ni presta servicios de inversión (comercialización) o asesoría para

compraventa de *stablecoins*, divisas, valores o cualquier otro tipo de activos. La Sociedad, mediante su Aplicación, solo compra y vende Dólares Digitales a sus Usuarios, ejecutando las instrucciones expresas y previas que los Usuarios le giren para realizar cada operación.

Las instrucciones que el Usuario gire a la Sociedad, podrán realizarse las 24 horas de cualquier día de la semana, y se ejecutarán al momento en que se realicen.

## **TRANSFERENCIAS DE DÓLARES DIGITALES**

A través de la Aplicación, el Usuario puede realizar transferencias de Dólares Digitales a otras Cuentas DolarApp, así como transferirlos a otras personas que se encuentren en México o en el extranjero, a través de los Terceros Aliados. Asimismo, cualquier persona, a través de nuestros Terceros Aliados, podrá realizar transferencias de Dólares Digitales a la Cuenta de DolarApp del Usuario.

La Sociedad realizará los registros de abono o cargo correspondientes en la Cuenta DolarApp del Usuario a efecto de reflejar los movimientos y saldos de Dólares Digitales del Usuario.

## **LÍMITE PARA LA COMPRA Y VENTA DE DÓLARES DIGITALES.**

La Sociedad podrá limitar el monto mínimo o máximo de adquisición de Dólares Digitales que se recibirán en la Cuenta DolarApp, conforme a lo siguiente:

### **Nivel 1:**

- Compra/Venta hasta por 2,800 Dólares Digitales, por cada mes calendario.

### **Nivel 2:**

- Compra/Venta, hasta por 15,000 Dólares Digitales, al mes por cada mes calendario.

### **Nivel 3:**

- Compra/Venta de Dólares Digitales sin límite, siempre que se justifique el origen de los recursos para la operación.

Para el caso de que el Usuario tenga una Cuenta DolarApp Nivel 2 o 3, el Usuario adicionalmente podrá liquidar operaciones de compra en dólares estadounidenses, exclusivamente en la Cuenta para Liquidar Operaciones en dólares americanos.

Asimismo, la Sociedad podrá ofrecer al Usuario que tenga una cuenta DolarApp Nivel 2 o 3 una tarjeta de crédito bajo los términos y condiciones establecidos para ello y que estarán disponibles en la Aplicación.

## **ESTADO DE LOS MOVIMIENTOS**

La Sociedad reflejará al Usuario un estado de movimientos de la Cuenta DolarApp a través de la Aplicación. El estado de movimientos contendrá al menos la siguiente información: (i) movimientos

de compra y venta de Dólares Digitales, así como el valor del precio en la moneda en que se efectuaron; (ii) transferencia de Dólares Digitales a terceros; (iii) la fecha de cada uno de los movimientos; y (iv) el saldo en Dólares Digitales que mantenga el Usuario.

## **FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN**

A partir del registro del Usuario a través de la Aplicación, la Sociedad le concede al Usuario una licencia intransferible de uso de dicha Aplicación, no exclusiva y revocable, sin que esto implique que el Usuario adquiera ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los servicios y contenidos de la Aplicación. En ningún momento, el uso de la Aplicación será considerado como una autorización o licencia para utilizar los servicios y contenidos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones. En virtud de lo anterior, queda prohibido utilizar, divulgar, reproducir, modificar, alterar, suprimir o explotar, ya sea en forma total o parcial las marcas, logotipos, diseños, avisos, anuncios y demás conceptos análogos contenidos en la aplicación.

El Usuario en este acto otorga expresamente su consentimiento al acceder y usar la Aplicación, para realizar las siguientes operaciones y actividades:

- (i) Captura de información y documentación para la identificación del Usuario requerida por la Sociedad.
- (ii) Solicitar la apertura de una Cuenta DolarApp.
- (iii) Instruir la compra y venta de Dólares Digitales.
- (iv) Consultar el registro actualizado y en tiempo real de los saldos y movimientos de su Cuenta DolarApp.
- (v) Consultar el número de Cuenta para Liquidar Compras en pesos y el número de Cuenta para Liquidar Compras en dólares americanos, así como cualquier número de referencia u otro dato asignado al Usuario para realizar los pagos de los Dólares Digitales para cada caso.
- (vi) Instrucción de transferencias de Dólares Digitales hacia otras Cuentas DolarApp u otras personas.

Para el ingreso a la Aplicación se utilizará el nombre de Usuario previamente registrado y la contraseña que este haya definido en la Aplicación. Adicionalmente, el Usuario podrá acceder a su Cuenta DolarApp con el sistema de reconocimiento facial o dactilar a través de los dispositivos móviles que cuenten con dicha tecnología, por lo que la Sociedad no estará obligada a proporcionar estas funciones cuando el dispositivo móvil empleado por el Usuario no cuente con dicha tecnología.

Una vez iniciada la sesión, en caso de que el Usuario no realice ningún movimiento dentro de la Aplicación por más de cinco minutos, la sesión se dará por terminada de manera inmediata.

El Usuario será responsable de la guarda y custodia de la contraseña para acceder a la Aplicación.

En caso de robo, extravío u olvido de contraseñas, el Usuario deberá enviar un correo electrónico a la Sociedad, para que a través de este medio se le señalen las instrucciones a seguir para el cambio o recuperación de la contraseña.

La Sociedad no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Aplicación, que puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o por cualquier otra circunstancia, incluso ajena a la Sociedad, y que el Usuario presente en el acceso o durante su sesión en la Aplicación; sin embargo, siempre realizará sus mejores esfuerzos para mantener los niveles de servicio adecuados de operación de la Aplicación.

La Sociedad tampoco se hace responsable de que la Aplicación y los canales electrónicos de comunicación con el Usuario estén libres de virus informáticos, intrusiones por terceros u otros mecanismos lesivos, por lo que no responderá al Usuario por los gastos de servicios técnicos a sus equipos o la reposición de estos, ni por el bloqueo o borrado de información, pérdida o modificación de cualquier contenido de su equipo.

El Usuario no podrá de manera individual o colectiva imputar responsabilidad alguna a la Sociedad, ni exigir resarcimiento alguno, en virtud de daños y perjuicios resultantes de las mencionadas dificultades, incluso si éstas afectarán los montos de Dólares Digitales registrados en la Cuenta DolarApp del Usuario.

La Sociedad no será responsable por ningún daño y/o perjuicio ocasionado por fallas en el funcionamiento de los servicios electrónicos y los servicios de comunicación electrónica ya sea que se presente la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, o se generen a causa de otros equipos y sistemas automatizados fuera de su control.

El Usuario debe responder a la Sociedad por todos los daños y/o perjuicios por el uso de la Aplicación y cualquier dolo y/o negligencia ocasionados por la veracidad y/o error de los datos compartidos.

La Sociedad podrá comunicar al Usuario de cualquier actividad inusual que considere necesaria para que el Usuario pueda prevenir accesos u operaciones no autorizadas a su Cuenta DolarApp.

## **SOPORTE**

Si necesita de soporte o de algún tipo de información acerca de su cuenta, puede contactarnos por cualquiera de los siguientes medios disponibles de lunes a viernes de 9am a 5pm hora de México:

- Chat directo en la aplicación
- Correo electrónico: [help@dolarapp.com](mailto:help@dolarapp.com)
- Teléfono (solo para casos relacionados con Synapse): +1(443)731-6811

## **ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

La Sociedad podrá solicitar a través de la Aplicación, la actualización de los datos a los Usuarios.

El Usuario asume el compromiso de actualizar los datos conforme resulte necesario vía correo electrónico a la Sociedad o a través de la Aplicación, garantizando la veracidad, exactitud,

integridad y vigencia de los datos, los cuales tendrán el carácter de declaración bajo protesta de decir verdad.

La Sociedad se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento información adicional en virtud de los servicios que le prestan al Usuario, así como a utilizar cualquier tecnología que permita corroborar los datos, y en su caso a negar temporal o definitivamente los servicios a aquel Usuario cuyos datos no hayan podido ser confirmados o validados a través de la Aplicación operada por la Sociedad o por cualquier otro medio.

Asimismo, la Sociedad se reserva el derecho discrecional de rechazar una solicitud de registro o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente, la Cuenta DolarApp correspondiente y/o a negar la prestación de los servicios, en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en los datos proporcionados por el Usuario o en caso de detectar actividades o conductas inusuales o en contra de la normatividad aplicable, sin que tal decisión genere para el Usuario derechos de indemnización o resarcimiento.

## **TERMINACIÓN**

El Usuario podrá terminar en cualquier momento su relación con la Sociedad, previa comunicación vía correo electrónico.

Previo al retiro de la Cuenta DolarApp, la Sociedad por cuenta y a nombre del Usuario venderá la totalidad de los Dólares Digitales y los recursos producto de su liquidación serán abonados a la Cuenta Bancaria del Usuario o cualquier otra que le indique.

## **CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DE CUENTAS**

La Sociedad se reserva el derecho de suspender y/o cancelar una Cuenta DolarApp, en los siguientes casos: (i) cuando existan inconsistencias en los datos proporcionados por el Usuario para la apertura de la Cuenta DolarApp; (ii) en caso de detectar actividades sospechosas; (iii) cuando se detecten actividades en contra de la legislación aplicable; (iv) cualquier operación que a discreción de la Sociedad no cumpla con sus políticas de cumplimiento, riesgo y/o seguridad; y (v) cualquier otra causa que determine la Sociedad.

La suspensión y/o cancelación de una Cuenta DolarApp no generará al Usuario derechos de indemnización o resarcimiento. La Sociedad podrá decidir si levanta la suspensión, bloqueo o cancelación de la cuenta de acuerdo con sus políticas internas. En ningún caso tendrá la obligación de hacerlo.

## **MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

La Sociedad se reserva el derecho de realizar modificaciones a los Términos y Condiciones, así como cualquier información incorporada a los mismos, de tiempo en tiempo. Cuando las modificaciones mencionadas se pongan en vigencia, se dará a conocer a través de correo electrónico, ventanas emergentes en la Aplicación (POP-UP) o vía SMS anunciando tal modificación al Usuario con 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor.

El Usuario entiende y acepta que el uso de los servicios después de haberse realizado cambios a los Términos y Condiciones constituye la aceptación de tales modificaciones, salvo comunicación enviada a través de correo electrónico a la Sociedad para iniciar el proceso de terminación mencionado en el apartado "TERMINACIÓN" anterior.

## **MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES A LA APLICACIÓN**

El Usuario reconoce y acepta que la Sociedad podrá en cualquier momento y sin necesidad de darle aviso, realizar actualizaciones, correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación e información de la Aplicación, con el fin de que esta funcione eficientemente y mejore su uso por parte del Usuario.

## **NOTIFICACIONES**

Serán válidas todas las notificaciones realizadas bajo los siguientes supuestos: (a) al Usuario por parte de la Sociedad: (i) a la dirección de correo electrónico registrada por Usuario en la Cuenta DolarApp; o (ii) a través de mensajes de texto (SMS), al número de celular registrado por el Usuario; o (iii) a través de la Aplicación; o (b) del Usuario a la Sociedad a través de: (i) correo electrónico; o (ii) la Aplicación.

## **JURISDICCIÓN Y LEYES APLICABLES**

Para la prestación de servicios de DólarApp Mexico S.A. de C.V., los Términos y Condiciones se regirán por las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos. El Usuario y la Sociedad se someten expresamente para la interpretación y/o ejecución, así como respecto a cualquier acción o procedimiento relativo a estos Términos y Condiciones ante los tribunales competentes de la Ciudad de México, México; renunciando a cualquier otro foro aplicable.

Última Actualización: 22 de Junio de 2023.