

Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma

Última modificación: abril 2025.

Este contrato describe los términos y condiciones generales de uso de la plataforma (en adelante, "Términos y Condiciones") aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del sitio web <https://www.joinenso.com/> y su aplicación tecnológica móvil Enso (en adelante, "App" o "Aplicación"), de los cuales es titular Enso Finve, S.A.P.I. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (en adelante, "ENSO") quien tiene su domicilio establecido en Av. Sierra Leona 360, interior 3, Colonia Villantigua, C.P. 78214, San Luis Potosí, México.

1. OBJETO

Al descargar y utilizar la App y/o el sitio web <https://www.joinenso.com/>, el usuario reconoce que ha leído, entendido y aceptado en todas y cada una de sus partes, los presentes Términos y Condiciones, los cuales, se compromete a cumplir y observar. ENSO se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones de Uso, limitándose a informar al usuario (vía correo electrónico y/o a través de la App) sobre dicha modificación, por lo que el usuario deberá acceder al sitio web y/o a la App y en el apartado "Términos y Condiciones" consultar su actualización. Las modificaciones serán efectivas una vez publicadas en la App y el sitio web, el acceso y/o uso del servicio después de dicha publicación constituye el consentimiento del usuario a estas.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, y sus modificaciones, deberá abstenerse de utilizar el sitio web <https://www.joinenso.com/> y la Aplicación.

2. SERVICIOS

ENSO a través de su sitio web y/o su Aplicación proporciona a los usuarios de servicios financieros una herramienta que les permite tener una cuenta en la que se realicen registros de abonos equivalentes a la cantidad de fondos de pago electrónico emitidos contra la recepción de una cantidad de dinero. La cuenta que el usuario solicite y abra a través del sitio web o la App, será administrada por ENSO y el Cliente podrá abonar, transferir o retirar dichos fondos de pago electrónico, total o parcialmente, mediante la instrucción que este dé a ENSO a través del sitio web o la Aplicación.

Los servicios proporcionados por ENSO y los derechos y obligaciones que tendrán las partes, están estipulados en el contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico (en adelante, el "Contrato de Adhesión") que, para abrir una cuenta, debe firmar el usuario para considerarse Cliente de ENSO. Un modelo de dicho Contrato de Adhesión, para su consulta, lo encuentra en el sitio web <https://www.joinenso.com/>, en el que encontrará los productos y servicios que le ofrece ENSO y las operaciones que podría realizar al contar con una cuenta y, en su caso, con la Tarjeta ENSO, según se describe en el mencionado Contrato de Adhesión. Se recomienda su lectura antes de considerar abrir una cuenta de fondos de pago electrónico para que el usuario tenga un mejor entendimiento de los productos y servicios que ENSO le ofrece.

3. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

ENSO, es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del sitio web y Aplicación, entendiéndose para los mismos el código fuente que hace posible su funcionamiento, así como las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños, nombres comerciales y de dominio, y demás elementos que lo distinguen.

Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables. Por consiguiente, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos del sitio web y/o Aplicación, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización de ENSO.

El usuario se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de ENSO. No obstante, además de poder visualizar los elementos del sitio web y/o Aplicación podrá imprimirlos, copiarlos o almacenarlos, siempre y cuando sea exclusivamente para su uso estrictamente personal.

Por otro lado, el usuario, se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido, del sitio web y/o aplicación, y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad, los archivos o bases de datos que se encuentren protegidos, ya sea a través de un acceso restringido mediante un usuario y contraseña, o porque no cuente con los permisos para visualizarlos, editarlos o manipularlos.

En caso de que el usuario o algún tercero consideren que cualquiera de los contenidos del sitio web y/o aplicación suponga una violación de los derechos de protección de la propiedad industrial o intelectual, deberá comunicarlo inmediatamente a ayuda@joinenso.com

4. ACCESO Y USO DE LA APP

A. Descarga y creación de cuenta

El usuario únicamente podrá acceder a los productos y servicios que ofrece ENSO, en el sitio web y la App, a través de los medios autorizados.

ENSO no será responsable en caso de que el usuario no disponga de un dispositivo compatible o haya descargado una versión de la aplicación incompatible con su dispositivo.

Para acceder y utilizar la App, el usuario deberá descargarla de los sitios comercialmente conocidos como "App Store" y "Google Play". Una vez descargada la Aplicación, el usuario deberá crear y mantener una cuenta activa (en adelante, la "Cuenta"). Para obtener una Cuenta, el usuario persona física deberá tener la edad mínima de 18 años.

El usuario deberá registrarse en la Aplicación proporcionando un número telefónico a 10 dígitos, número al que será enviado un código de confirmación a través de mensaje SMS. Una vez recibido el código, deberá ingresarlo en la aplicación. Posteriormente, deberá completar el formulario con los datos personales que le sean solicitados, entre los que pueden estar: (1) nombre completo, (2) fecha y lugar de nacimiento, (3) género, (4) ocupación, (5) nacionalidad, (7) domicilio.

A continuación, se solicitará una segunda verificación, en donde el usuario deberá ingresar un correo electrónico y confirmarlo a través del vínculo que reciba a dicha dirección de correo, para luego registrar una contraseña conforme a las reglas expuestas para su elaboración y confirmarla.

Si el usuario, desea utilizar los servicios de ENSO, deberá otorgar su consentimiento expreso para aceptar los términos del Contrato de Adhesión. Al aceptar dicho Contrato de Adhesión, el usuario pasa a ser Cliente de ENSO y tendrá los derechos y obligaciones estipulados en este. Una vez aceptado el Contrato de Adhesión, deberá permitir el acceso a la información de geolocalización de su equipo electrónico.

Durante el proceso de aceptación del Contrato de Adhesión, de acuerdo al producto que contrate, se le solicitará iniciar un proceso de identificación realizado vía remota a través de la Aplicación, debiendo proporcionar la información que se le solicite, así como la versión digital de su credencial de elector o pasaporte y enviar una fotografía por ambos lados de su identificación oficial legible y vigente, y confirmar si los datos son correctos, seguido de un video con la identificación oficial como prueba de vida. Posteriormente deberá asignar a un beneficiario y registrar, a través del formulario que se le proporcione, los datos de su domicilio.

Será obligación del usuario proporcionar y mantener la información en su cuenta de forma veraz, exacta, completa y actualizada.

Asimismo, será obligación y responsabilidad del usuario leer el Aviso de Privacidad y los presentes Términos y Condiciones, pues durante el proceso de creación de la Cuenta deberá aceptarlos.

B. Uso

Una vez finalizada la creación de la Cuenta, el Cliente podrá hacer uso de la App y consultar toda la información relevante a su producto contratado y recibir notificaciones, así como realizar operaciones financieras de acuerdo con el producto que haya contratado.

C. Contraseña

Cada cuenta será protegida por una contraseña dada de alta por el usuario al momento de crear la Cuenta, la cual le será requerida cada que el Cliente inicie una sesión en la App. El Cliente será responsable en todo momento del resguardo y conservación de su contraseña; por consecuencia, asumirá cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido por el Cliente o terceros, así como de la revelación o extravío de esta.

En caso de olvido de la contraseña, el Cliente podrá dar de alta una nueva, ingresando al apartado "¿Olvidaste tu contraseña?" en la pantalla de inicio y deberá seguir las instrucciones que se indiquen.

D. Acceso a la red / dispositivos

El usuario es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar los servicios ofrecidos por la App, en el entendido de que deberá de pagar las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil, si accede o utiliza el servicio desde un dispositivo inalámbrico. Asimismo, el usuario es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar el sitio web y aplicación y/o cualquier actualización de estos. ENSO no garantiza que la App y el sitio, funcione correctamente en cualquier hardware o dispositivo particular.

El usuario reconoce que, debido a la funcionalidad y velocidad de la conexión a internet y de las comunicaciones electrónicas, el servicio podrá ser objeto de disfunciones o retrasos, sin que ello implique responsabilidad para ENSO.

E. Requisitos y conducta del usuario

El Cliente se obliga a hacer un uso adecuado y lícito de la App y el sitio web, de conformidad con las leyes aplicables y los presentes términos y condiciones. El acceso a la App y a los servicios está limitado a personas mayores de 18 años. El Cliente no podrá ceder o transferir de algún modo su Cuenta, ni autorizar a terceros a utilizarla.

El usuario o Cliente reconoce y acepta que el acceso y uso de la Aplicación y el sitio web son bajo su exclusiva responsabilidad. En ningún caso, ENSO será responsable del uso que el usuario, Cliente y/o terceros pudieran hacer de la Aplicación y el sitio web, ni de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de ello.

F. Mensaje de texto, llamadas y notificaciones

Al crear una Cuenta, el Cliente acepta que, para la prestación de los servicios, ENSO le envíe mensajes de texto informativos (SMS), correos electrónicos, notificaciones o mensajes instantáneos por Internet como parte de su actividad comercial normal o según lo estipulado en el Contrato de Adhesión.

5. DATOS PERSONALES

Los datos personales que el usuario proporcione al crear una Cuenta serán utilizados únicamente para la prestación de los servicios que ofrece ENSO y conforme al Aviso de Privacidad disponible en la App y el sitio web.

6. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL SERVICIO

ENSO podrá suspender o bloquear la cuenta del usuario y/o cancelar cualquier servicio, en cualquier momento y sin previo aviso, en caso de que se presente alguno de los siguientes supuestos:

- Si el usuario proporciona información falsa o fraudulenta en su cuenta.
- Si el usuario al utilizar la App y/o el sitio web proporciona contenido de usuario de carácter ofensivo, difamatorio, calumnioso, obsceno, pornográfico, comprenda violencia, odio, amenazas y/o pueda tener el carácter de ilícito.
- Si el usuario utiliza el sitio y/o la App con fines ilícitos, ilegales, perjudiciales a los derechos e intereses de ENSO y/o de terceros.
- Cualquier otro caso que implique una violación por parte del usuario a los presentes Términos y Condiciones.
- En los casos previstos en el Contrato de Adhesión.
- En cumplimiento a las normas aplicables a ENSO en materia de prevención de operaciones de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Cuando así lo ordene la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o el Banco de México.

7. RESPONSABILIDADES

ENSO no será responsable por cualesquiera daños y perjuicios que puedan derivarse de: (i) la falta de accesibilidad o disponibilidad a la Aplicación y/o al sitio web, o bien, la interrupción en el funcionamiento de éstos, originada por fallos informáticos, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, que no sean imputables a ENSO; (ii) la presencia de virus informáticos que puedan producir alteraciones a los dispositivos informáticos del usuario y; (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros a través de acciones no autorizadas y/o ajenas al control de ENSO.



8. NOTIFICACIONES

Las notificaciones que deban hacerse ENSO y el Cliente podrán hacerse a través de la Aplicación, mediante correo electrónico y/o SMS, o conforme a lo estipulado en el Contrato de Adhesión.

9. CONTACTO

En caso de dudas, aclaraciones y/o reclamaciones respecto al sitio web y el funcionamiento de App, ENSO pone a disposición del usuario el siguiente correo electrónico ayuda@joinenso.com, o bien, la sección dentro de la App y sitio web denominada "Servicio al Cliente".

10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre ENSO y el Cliente, se regirán e interpretarán con apego a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Fin del documento