

Términos y Condiciones

TPC CARDS SAPI DE CV

TPC AGREGADOR S DE RL DE CV

Última actualización: 01 Junio 2026

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ZENIT

Compendio por línea de producto

Vigente a partir del 9 de julio de 2026

Contenido

- I. Tarjetas Corporativas y de Servicio
- II. Procesamiento Marca Blanca
- III. Agregador de Pagos — Terminales, Links de Pago y Ecommerce
- IV. Vales de Despensa — Monedero Electrónico

Este compendio reúne, en un solo documento, los términos y condiciones aplicables a cada línea de producto de Zenit. Cada apartado es autónomo y rige de manera independiente respecto de la línea de producto a la que corresponde.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ZENIT

I. Tarjetas Corporativas y de Servicio

Vigente a partir del 9 de julio de 2026

Este documento contiene los términos y condiciones que rigen la posesión y el uso de la Tarjeta Corporativa y de Servicio (la “Tarjeta”) que nuestros Clientes entregan a sus beneficiarios. En adelante, “Nosotros” o “Zenit” nos referimos a Zenit y a cualquier organización que actúe en su nombre para la correcta operación de la Tarjeta; “Usted” o “Usuario” es el beneficiario designado por el Cliente que utilizará la Tarjeta; y “Cliente” es la empresa que contrata el programa y entrega la Tarjeta al Usuario.

1. Quiénes somos y alcance de este acuerdo

Zenit produce la Tarjeta y opera los sistemas tecnológicos necesarios para gestionar el programa correspondiente y, por encomienda del Cliente, brinda atención al tarjetahabiente. Este acuerdo regula la relación entre las partes desde la entrega de la Tarjeta y su vigencia se extiende hasta la fecha de caducidad de la misma.

Es responsabilidad del Cliente informar al Usuario que el uso de la Tarjeta está sujeto a estos términos y condiciones. La posesión y el uso de la Tarjeta implican la aceptación de los mismos.

2. Naturaleza del producto

La Tarjeta solo puede utilizarse dentro de la red de comercios afiliados a la marca de aceptación (Mastercard o Carnet), por lo que constituye un sistema, servicio o circuito restringido a dicho titular de marca. No podemos garantizar que un comercio determinado —físico o digital— la acepte; conviene confirmarlo antes de intentar la transacción.

La Tarjeta no queda comprendida en el ámbito de los servicios de pago ni de la regulación de dinero electrónico, ni constituye un producto financiero de captación de recursos, dado que no existe cuenta que respalde el pago previo que realiza el Cliente. Adquirir la Tarjeta equivale a adquirir un instrumento para pagar con cargo al valor cargado, por lo que tampoco constituye un depósito. El saldo de la Tarjeta no genera intereses y el Usuario no puede añadirle fondos adicionales.

3. Requisitos de identificación

Antes de activar la Tarjeta podemos solicitar información personal y evidencia de identidad, con el fin de prevenir el fraude, el lavado de dinero y otros delitos financieros, así como para identificar al Usuario y a la Tarjeta en caso de pérdida o robo. Conservamos esa información únicamente por el tiempo necesario y para los fines señalados. Si el Cliente o el Usuario no aportan la evidencia solicitada, o si a nuestro juicio no resulta satisfactoria, nos reservamos el derecho de no activar la Tarjeta; esta decisión es definitiva y no estamos obligados a expresar la causa de la negativa.

4. Protección de datos

Nos comprometemos a que toda la información personal que obtenemos del Cliente y del Usuario se resguarde y utilice de manera responsable, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos. El detalle sobre el tratamiento de datos personales puede consultarse en nuestro Aviso de Privacidad, disponible en www.zenit.co.

5. Tarifas y cargos

Según la naturaleza de la operación, la tarifa aplicable podrá deducirse directamente del monto previamente pagado por el Cliente para el uso de la Tarjeta. La consulta de saldo por WhatsApp, SMS o llamada (cuando estos canales estén habilitados) puede generar los cargos que, en su caso, aplique tu compañía telefónica.

6. Cómo usar la Tarjeta

Cuando el diseño lo prevea, la Tarjeta deberá firmarse en el reverso antes de su uso por quien la vaya a utilizar. Tendremos derecho a asumir que una transacción fue autorizada por el Usuario cuando ocurra cualquiera de los supuestos siguientes:

- se deslice la banda magnética de la Tarjeta en el comercio;
- exista una nota de venta firmada de forma autógrafa o digital;
- se introduzca el PIN correcto en el punto de venta, cuando corresponda; o
- se proporcione al comercio la información necesaria para procesar la operación.

Normalmente recibimos la autorización mediante un mensaje electrónico, conforme a las reglas de la red de pagos. Una vez que hemos recibido la instrucción de proceder, la transacción no puede detenerse ni revocarse (ver el apartado de compras y disputas). Deduiremos el valor de la operación del pago hecho por el Cliente; el comercio o proveedor suele recibir el pago dentro de los cinco días hábiles, plazo que depende de los participantes de la red y no de Zenit. La Tarjeta puede emplearse para pagos totales o parciales; en el pago parcial, el remanente de la compra deberá cubrirse por otros medios, como efectivo u otra tarjeta.

7. Restricciones de uso

El uso de la Tarjeta está sujeto a las siguientes limitaciones:

- no debe intentarse su uso en comercios no participantes, pues está programada para el sistema cerrado previsto en el Contrato;
- no puede recargarse una vez utilizada;
- solo algunas Tarjetas permiten retirar efectivo en cajeros, bancos u otras instituciones; consúltalo con la empresa que la entregó;
- no puede usarse para adquirir moneda extranjera;
- solo algunas Tarjetas admiten operaciones no presenciales (pedidos por correo, teléfono o internet); consúltalo con la empresa que la entregó;

- puede tener restricciones temporales o permanentes, de manera enunciativa mas no limitativa: montos máximos o mínimos, número de transacciones, horarios, tipo y categoría de comercio, entre otras;
- no puede utilizarse con fines de identificación, para pagos recurrentes preautorizados, juegos de azar o fines ilícitos.

La Tarjeta no es una cuenta bancaria ni de las administradas por Instituciones de Fondos de Pago Electrónico —no representa la recepción o depósito de dinero a favor de Zenit— ni es una tarjeta de crédito, y su saldo no genera intereses. Podremos restringir su uso si sospechamos que se emplea en actividades fraudulentas o ilícitas, si consideramos que se han incumplido estos términos, o ante circunstancias excepcionales que impidan su funcionamiento normal.

8. Saldo y consultas

El monto prepagado disponible se reduce con el valor de cada pago realizado con la Tarjeta. Si se intenta un pago que excede el saldo disponible, la transacción se rechaza; no obstante, si por un error de sistema u otra causa una operación supera el saldo, el Usuario seguirá siendo responsable de su pago. El Cliente y el Usuario pueden verificar el remanente y las operaciones recientes en www.consulta.zenit.co, contactando a Atención al Cliente o, cuando esté disponible, desde la aplicación móvil.

9. Vigencia y caducidad

La Tarjeta deja de ser válida a partir de su fecha de caducidad; después de esa fecha no funcionará y no habrá derecho a usarla. Cualquier saldo remanente a la fecha de vencimiento se perderá y se destinará a apoyar el funcionamiento del programa correspondiente, por lo que se recomienda que el Cliente informe con claridad al Usuario que debe usar el monto cargado antes del vencimiento. Si existe duda sobre la fecha de caducidad, puede consultarse con Atención al Cliente.

10. Cuidado, seguridad, pérdida, robo o daño

El Cliente debe informar al Usuario de su responsabilidad de resguardar la Tarjeta y los datos asociados, así como de las medidas razonables para evitar su pérdida, robo o uso indebido, y de que no debe divulgar dichos datos salvo cuando sea estrictamente necesario —por ejemplo, al realizar una transacción o al entregar la Tarjeta a otra persona como obsequio, por tratarse de un instrumento ya pagado—.

Si la Tarjeta se pierde, es robada o se daña, el Usuario debe comunicarse con Atención al Cliente. Tras el proceso de verificación (cuando aplique), bloquearemos la Tarjeta reportada como perdida o robada, o la cancelaremos si se reporta dañada, y gestionaremos con la empresa que la entregó la emisión de un reemplazo, cuya

decisión corresponde exclusivamente al Cliente. La Tarjeta de reemplazo conservará la misma fecha de vencimiento que la original.

El Usuario será responsable del valor de todas las transacciones si actuó de forma fraudulenta, si de manera intencional, imprudente o negligente no mantuvo segura la Tarjeta o sus datos, o si transcurrió una demora indebida entre la pérdida o el robo y su reporte a Atención al Cliente.

11. Chip y PIN

Para las Tarjetas que operan con chip o banda, el PIN es proporcionado por la empresa que entregó la Tarjeta. El Usuario es responsable de mantener seguros la Tarjeta, el PIN y los demás datos de seguridad, y no debe revelarlos salvo cuando sea necesario para completar una transacción o al entregar la Tarjeta como obsequio. Zenit nunca solicitará el PIN. La Tarjeta se bloquea si se introduce un PIN incorrecto tres veces en un punto de venta; para desbloquearla, el Usuario deberá contactar a Atención al Cliente y registrarse en el servicio de recuperación de PIN. El desbloqueo puede tardar hasta veinticuatro horas en surtir efecto.

12. Compras y disputas

Zenit no es responsable de la seguridad, legalidad, calidad ni de ningún otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con la Tarjeta. Si el Usuario considera que no autorizó una transacción o desea plantear una disputa sobre una compra, debe contactar a Atención al Cliente lo antes posible; una demora indebida podría impedirnos ayudar.

En ocasiones una transacción se inicia pero no se completa, lo que puede provocar que su valor se deduzca del monto pagado y quede temporalmente no disponible (autorización o bloqueo pendiente). En esos casos, el Usuario debe contactar a Atención al Cliente y aportar pruebas de que la operación fue cancelada o revertida; a falta de evidencia suficiente, nos reservamos el derecho de aplicar un periodo de espera de treinta días hábiles antes de reintegrar el monto reclamado.

13. Atención al cliente

Toda consulta relativa a la Tarjeta puede canalizarse a Atención al Cliente por los siguientes medios:

- Teléfono: +52 55 9337 2447 (pueden aplicar cargos de tu proveedor; el número podrá cambiar y se notificará por los medios disponibles).
- Correo electrónico: soporte@zenit.co.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles. Para presentar una queja, el Usuario debe contactarnos primero por los medios

anteriores y exponer el motivo de su inconformidad; registraremos la queja, la investigaremos conforme a nuestro procedimiento y emitiremos una respuesta final por escrito.

14. Limitación de responsabilidad

Ninguna de las entidades referidas en el apartado “Quiénes somos” será responsable por la pérdida de la Tarjeta, por pérdidas no causadas por su incumplimiento, por pérdidas de carácter comercial ni por pérdidas a quienes no sean tarjetahabientes. En todo caso, la responsabilidad de dichas entidades se limitará al valor cargado en la Tarjeta al momento de su compra.

15. Cambios a estos términos

Podemos modificar estos términos y condiciones en cualquier momento por razones legales, reglamentarias, de seguridad o para permitir la adecuada operación del programa. Los cambios se publicarán en www.zenit.co con dos meses de anticipación a su entrada en vigor, salvo que la ley exija una modificación más inmediata. Dada la naturaleza del programa, con frecuencia no es posible contactar de forma individual a cada tarjetahabiente, por lo que corresponde tanto al Cliente como al Usuario revisar el sitio con regularidad; asumiremos que así se ha hecho y que los cambios han sido aceptados, salvo notificación en contrario.

16. Ley aplicable y tribunales

Este acuerdo se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia entre el Usuario y Zenit serán competentes los tribunales de la ciudad de México, Jalisco.

TÉRMINOS Y CONDICIONES
ZENIT

II. Procesamiento Marca Blanca

Vigente a partir del 9 de julio de 2026

Este documento contiene los términos y condiciones que rigen la posesión y el uso de la Tarjeta de Marca Blanca (la “Tarjeta”) que nuestros Clientes entregan a sus beneficiarios. En adelante, “Nosotros” o “Zenit” nos referimos a Zenit y a cualquier organización que actúe en su nombre para la correcta operación de la Tarjeta; “Usted” o “Usuario” es el beneficiario designado por el Cliente que utilizará la Tarjeta; y “Cliente” es la empresa que contrata el programa y entrega la Tarjeta al Usuario.

1. Quiénes somos y alcance de este acuerdo

Zenit produce la Tarjeta y opera los sistemas tecnológicos necesarios para gestionar el programa correspondiente y, por encomienda del Cliente, brinda atención al tarjetahabiente. Cuando el programa opera bajo marca blanca, la Tarjeta se emite con la marca comercial del Cliente y Zenit actúa como emisor y procesador detrás de dicha marca; la atención al usuario podrá presentarse con la identidad del Cliente. Este acuerdo regula la relación entre las partes desde la entrega de la Tarjeta y su vigencia se extiende hasta la fecha de caducidad de la misma.

Es responsabilidad del Cliente informar al Usuario que el uso de la Tarjeta está sujeto a estos términos y condiciones. La posesión y el uso de la Tarjeta implican la aceptación de los mismos.

2. Naturaleza del producto

La Tarjeta solo puede utilizarse dentro de la red de comercios afiliados a la marca de aceptación (Mastercard o Carnet), por lo que constituye un sistema, servicio o circuito restringido a dicho titular de marca. No podemos garantizar que un comercio determinado —físico o digital— la acepte; conviene confirmarlo antes de intentar la transacción.

La Tarjeta no queda comprendida en el ámbito de los servicios de pago ni de la regulación de dinero electrónico, ni constituye un producto financiero de captación de recursos, dado que no existe cuenta que respalde el pago previo que realiza el Cliente. Adquirir la Tarjeta equivale a adquirir un instrumento para pagar con cargo al valor cargado, por lo que tampoco constituye un depósito. El saldo de la Tarjeta no genera intereses y el Usuario no puede añadirle fondos adicionales.

3. Requisitos de identificación

Antes de activar la Tarjeta podemos solicitar información personal y evidencia de identidad, con el fin de prevenir el fraude, el lavado de dinero y otros delitos financieros, así como para identificar al Usuario y a la Tarjeta en caso de pérdida o robo. Conservamos esa información únicamente por el tiempo necesario y para los fines señalados. Si el Cliente o el Usuario no aportan la evidencia solicitada, o si a nuestro juicio no resulta satisfactoria, nos reservamos el derecho de no activar la Tarjeta; esta decisión es definitiva y no estamos obligados a expresar la causa de la negativa.

4. Protección de datos

Nos comprometemos a que toda la información personal que obtenemos del Cliente y del Usuario se resguarde y utilice de manera responsable, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos. El detalle sobre el tratamiento

de datos personales puede consultarse en nuestro Aviso de Privacidad, disponible en www.zenit.co.

5. Tarifas y cargos

Según la naturaleza de la operación, la tarifa aplicable podrá deducirse directamente del monto previamente pagado por el Cliente para el uso de la Tarjeta. La consulta de saldo por WhatsApp, SMS o llamada (cuando estos canales estén habilitados) puede generar los cargos que, en su caso, aplique tu compañía telefónica.

6. Cómo usar la Tarjeta

Cuando el diseño lo prevea, la Tarjeta deberá firmarse en el reverso antes de su uso por quien la vaya a utilizar. Tendremos derecho a asumir que una transacción fue autorizada por el Usuario cuando ocurra cualquiera de los supuestos siguientes:

- se deslice la banda magnética de la Tarjeta en el comercio;
- exista una nota de venta firmada de forma autógrafa o digital;
- se introduzca el PIN correcto en el punto de venta, cuando corresponda; o
- se proporcione al comercio la información necesaria para procesar la operación.

Normalmente recibimos la autorización mediante un mensaje electrónico, conforme a las reglas de la red de pagos. Una vez que hemos recibido la instrucción de proceder, la transacción no puede detenerse ni revocarse (ver el apartado de compras y disputas). Deduiremos el valor de la operación del pago hecho por el Cliente; el comercio o proveedor suele recibir el pago dentro de los cinco días hábiles, plazo que depende de los participantes de la red y no de Zenit. La Tarjeta puede emplearse para pagos totales o parciales; en el pago parcial, el remanente de la compra deberá cubrirse por otros medios, como efectivo u otra tarjeta.

7. Restricciones de uso

El uso de la Tarjeta está sujeto a las siguientes limitaciones:

- no debe intentarse su uso en comercios no participantes, pues está programada para el sistema cerrado previsto en el Contrato;
- no puede recargarse una vez utilizada;
- solo algunas Tarjetas permiten retirar efectivo en cajeros, bancos u otras instituciones; consúltalo con la empresa que la entregó;
- no puede usarse para adquirir moneda extranjera;

- solo algunas Tarjetas admiten operaciones no presenciales (pedidos por correo, teléfono o internet); consúltalo con la empresa que la entregó;
- puede tener restricciones temporales o permanentes, de manera enunciativa mas no limitativa: montos máximos o mínimos, número de transacciones, horarios, tipo y categoría de comercio, entre otras;
- no puede utilizarse con fines de identificación, para pagos recurrentes preautorizados, juegos de azar o fines ilícitos.

La Tarjeta no es una cuenta bancaria ni de las administradas por Instituciones de Fondos de Pago Electrónico —no representa la recepción o depósito de dinero a favor de Zenit— ni es una tarjeta de crédito, y su saldo no genera intereses. Podremos restringir su uso si sospechamos que se emplea en actividades fraudulentas o ilícitas, si consideramos que se han incumplido estos términos, o ante circunstancias excepcionales que impidan su funcionamiento normal.

8. Saldo y consultas

El monto prepago disponible se reduce con el valor de cada pago realizado con la Tarjeta. Si se intenta un pago que excede el saldo disponible, la transacción se rechaza; no obstante, si por un error de sistema u otra causa una operación supera el saldo, el Usuario seguirá siendo responsable de su pago. El Cliente y el Usuario pueden verificar el remanente y las operaciones recientes en www.consulta.zenit.co, contactando a Atención al Cliente o, cuando esté disponible, desde la aplicación móvil.

9. Vigencia y caducidad

La Tarjeta deja de ser válida a partir de su fecha de caducidad; después de esa fecha no funcionará y no habrá derecho a usarla. Cualquier saldo remanente a la fecha de vencimiento se perderá y se destinará a apoyar el funcionamiento del programa correspondiente, por lo que se recomienda que el Cliente informe con claridad al Usuario que debe usar el monto cargado antes del vencimiento. Si existe duda sobre la fecha de caducidad, puede consultarse con Atención al Cliente.

10. Cuidado, seguridad, pérdida, robo o daño

El Cliente debe informar al Usuario de su responsabilidad de resguardar la Tarjeta y los datos asociados, así como de las medidas razonables para evitar su pérdida, robo o uso indebido, y de que no debe divulgar dichos datos salvo cuando sea estrictamente necesario —por ejemplo, al realizar una transacción o al entregar la Tarjeta a otra persona como obsequio, por tratarse de un instrumento ya pagado—.

Si la Tarjeta se pierde, es robada o se daña, el Usuario debe comunicarse con Atención al Cliente. Tras el proceso de verificación (cuando aplique), bloquearemos la Tarjeta

reportada como perdida o robada, o la cancelaremos si se reporta dañada, y gestionaremos con la empresa que la entregó la emisión de un reemplazo, cuya decisión corresponde exclusivamente al Cliente. La Tarjeta de reemplazo conservará la misma fecha de vencimiento que la original.

El Usuario será responsable del valor de todas las transacciones si actuó de forma fraudulenta, si de manera intencional, imprudente o negligente no mantuvo segura la Tarjeta o sus datos, o si transcurrió una demora indebida entre la pérdida o el robo y su reporte a Atención al Cliente.

11. Chip y PIN

Para las Tarjetas que operan con chip o banda, el PIN es proporcionado por la empresa que entregó la Tarjeta. El Usuario es responsable de mantener seguros la Tarjeta, el PIN y los demás datos de seguridad, y no debe revelarlos salvo cuando sea necesario para completar una transacción o al entregar la Tarjeta como obsequio. Zenit nunca solicitará el PIN. La Tarjeta se bloquea si se introduce un PIN incorrecto tres veces en un punto de venta; para desbloquearla, el Usuario deberá contactar a Atención al Cliente y registrarse en el servicio de recuperación de PIN. El desbloqueo puede tardar hasta veinticuatro horas en surtir efecto.

12. Compras y disputas

Zenit no es responsable de la seguridad, legalidad, calidad ni de ningún otro aspecto de los bienes o servicios adquiridos con la Tarjeta. Si el Usuario considera que no autorizó una transacción o desea plantear una disputa sobre una compra, debe contactar a Atención al Cliente lo antes posible; una demora indebida podría impedirnos ayudar.

En ocasiones una transacción se inicia pero no se completa, lo que puede provocar que su valor se deduzca del monto pagado y quede temporalmente no disponible (autorización o bloqueo pendiente). En esos casos, el Usuario debe contactar a Atención al Cliente y aportar pruebas de que la operación fue cancelada o revertida; a falta de evidencia suficiente, nos reservamos el derecho de aplicar un periodo de espera de treinta días hábiles antes de reintegrar el monto reclamado.

13. Atención al cliente

Toda consulta relativa a la Tarjeta puede canalizarse a Atención al Cliente por los siguientes medios:

- Teléfono: +52 55 9337 2447 (pueden aplicar cargos de tu proveedor; el número podrá cambiar y se notificará por los medios disponibles).
- Correo electrónico: soporte@zenit.co.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles. Para presentar una queja, el Usuario debe contactarnos primero por los medios anteriores y exponer el motivo de su inconformidad; registraremos la queja, la investigaremos conforme a nuestro procedimiento y emitiremos una respuesta final por escrito.

14. Limitación de responsabilidad

Ninguna de las entidades referidas en el apartado “Quiénes somos” será responsable por la pérdida de la Tarjeta, por pérdidas no causadas por su incumplimiento, por pérdidas de carácter comercial ni por pérdidas a quienes no sean tarjetahabientes. En todo caso, la responsabilidad de dichas entidades se limitará al valor cargado en la Tarjeta al momento de su compra.

15. Cambios a estos términos

Podemos modificar estos términos y condiciones en cualquier momento por razones legales, reglamentarias, de seguridad o para permitir la adecuada operación del programa. Los cambios se publicarán en www.zenit.co con dos meses de anticipación a su entrada en vigor, salvo que la ley exija una modificación más inmediata. Dada la naturaleza del programa, con frecuencia no es posible contactar de forma individual a cada tarjetahabiente, por lo que corresponde tanto al Cliente como al Usuario revisar el sitio con regularidad; asumiremos que así se ha hecho y que los cambios han sido aceptados, salvo notificación en contrario.

16. Ley aplicable y tribunales

Este acuerdo se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia entre el Usuario y Zenit serán competentes los tribunales de la ciudad de México, Jalisco.

TÉRMINOS Y CONDICIONES
ZENIT

III. Agregador de Pagos · Terminales, Links de Pago y Ecommerce

Vigente a partir del 9 de julio de 2026

Este documento contiene los términos y condiciones que rigen el uso de los servicios de agregación de pagos de Zenit por parte de los comercios que los contratan. “Nosotros” o “Zenit” nos referimos a Zenit y a cualquier organización que actúe en su nombre para la prestación del servicio; “Comercio” o “Usted” es la persona física o

moral que acepta pagos con tarjeta a través de nuestras soluciones; y “Cliente Final” es la persona que realiza un pago al Comercio utilizando dichas soluciones.

1. Quiénes somos y alcance de este acuerdo

Zenit provee al Comercio la infraestructura y los sistemas tecnológicos que le permiten aceptar pagos con tarjeta —a través de terminales punto de venta, links de pago y comercio electrónico— y liquidar los fondos derivados de dichas operaciones, actuando como agregador frente a la red de medios de pago. Este acuerdo regula la relación entre Zenit y el Comercio desde el alta del servicio y durante toda su vigencia. El uso de cualquiera de las soluciones implica la aceptación de estos términos y condiciones.

2. El servicio de agregación

Las soluciones que Zenit pone a disposición del Comercio pueden incluir:

- Terminales punto de venta (físicas o virtuales) para el cobro presencial con tarjeta;
- Links de pago para el cobro remoto mediante un enlace enviado al Cliente Final; y
- Integración de comercio electrónico para el cobro en línea dentro del sitio o aplicación del Comercio.

La aceptación de pagos opera dentro de la red de la marca correspondiente (Mastercard, Carnet u otras habilitadas). Zenit no garantiza la aprobación de una operación específica, pues esta depende del emisor de la tarjeta del Cliente Final y de las reglas de la red.

3. Alta y verificación del Comercio

Antes de habilitar el servicio, y de manera continua durante la relación, podemos solicitar al Comercio información y documentación que acredite su identidad, su representación legal, su domicilio y la naturaleza de su actividad, con el fin de prevenir el fraude, el lavado de dinero y otros delitos financieros. Si el Comercio no aporta la información requerida, o si a nuestro juicio no resulta satisfactoria, nos reservamos el derecho de no habilitar o de suspender el servicio; la decisión es definitiva y no estamos obligados a expresar la causa.

4. Protección de datos

Nos comprometemos a que la información personal que obtenemos del Comercio, de sus representantes y de los Clientes Finales se resguarde y utilice de manera responsable, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos. El

detalle del tratamiento puede consultarse en nuestro Aviso de Privacidad, disponible en www.zenit.co.

5. Comisiones y cargos

Por la prestación del servicio, el Comercio pagará las comisiones y cargos pactados, que podrán expresarse como un porcentaje sobre el monto de cada operación, una cuota fija por transacción, o una combinación de ambos, según el esquema contratado. Las comisiones aplicables podrán descontarse directamente del monto a liquidar al Comercio. Cualquier renta, mantenimiento o costo asociado a las terminales u otros dispositivos se regirá por lo pactado en el Contrato.

6. Procesamiento y liquidación de fondos

Una vez autorizada y procesada una operación por la red de pagos, Zenit liquidará al Comercio el monto correspondiente, neto de comisiones, cargos y de cualquier retención aplicable, en la cuenta que el Comercio haya designado y conforme a los plazos y ciclos de liquidación pactados. Los tiempos de abono dependen en parte de los demás participantes de la red y no exclusivamente de Zenit. Zenit podrá retener, diferir o compensar montos cuando existan contracargos, operaciones bajo investigación, sospecha de fraude, o saldos a cargo del Comercio derivados de la relación.

7. Contracargos y disputas

Cuando un Cliente Final desconozca una operación o presente una reclamación ante su emisor, se generará un contracargo conforme a las reglas de la red de pagos. El Comercio es responsable de los contracargos que le sean atribuibles y autoriza a Zenit a descontar su importe de los fondos a liquidar o a requerir su pago. El Comercio deberá conservar y aportar oportunamente los comprobantes de venta, entrega y demás evidencia que respalde cada operación; a falta de evidencia suficiente para controvertir un contracargo, el importe correrá a cargo del Comercio. Zenit podrá aplicar periodos de retención razonables sobre los montos en disputa mientras se resuelven.

8. Obligaciones y actividades restringidas del Comercio

El Comercio se obliga a:

- utilizar el servicio únicamente para el cobro de bienes o servicios propios de su actividad lícita declarada;
- no procesar operaciones ajenas a su giro, ni fraccionar, simular o disfrazar operaciones, ni procesar pagos por cuenta de terceros no autorizados;

- no destinar el servicio a giros o fines prohibidos por la ley o por las reglas de la red de pagos, tales como actividades ilícitas o expresamente vedadas por dichas reglas;
- resguardar sus credenciales y dispositivos, y no permitir su uso indebido; y
- informar a Zenit de inmediato cualquier uso no autorizado o incidente de seguridad.

Zenit podrá suspender o restringir el servicio si sospecha que el Comercio lo emplea en actividades fraudulentas o ilícitas, si incumple estos términos, o ante circunstancias excepcionales que lo justifiquen.

9. Seguridad y cumplimiento

El Comercio se obliga a operar el servicio conforme a los estándares de seguridad aplicables a la industria de medios de pago, incluidos los relativos al manejo y resguardo de datos de tarjetas. El Comercio no deberá almacenar datos sensibles de las tarjetas de los Clientes Finales fuera de lo permitido por dichos estándares y por la normativa aplicable. Zenit implementa medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas para proteger la información y la operación.

10. Atención al cliente

Toda consulta relativa al servicio puede canalizarse a Atención al Cliente por los siguientes medios:

- Teléfono: +52 55 9337 2447 (pueden aplicar cargos de tu proveedor; el número podrá cambiar y se notificará por los medios disponibles).
- Correo electrónico: soporte@zenit.co.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles. Para presentar una queja, el Comercio debe contactarnos primero y exponer el motivo de su inconformidad; la registraremos, investigaremos conforme a nuestro procedimiento y emitiremos una respuesta final por escrito.

11. Limitación de responsabilidad

Zenit no es responsable de la seguridad, legalidad, calidad ni de ningún otro aspecto de los bienes o servicios que el Comercio ofrece a sus Clientes Finales, ni de las controversias entre ambos. Tampoco será responsable por pérdidas no causadas por su incumplimiento, por pérdidas comerciales indirectas, ni por interrupciones atribuibles a terceros participantes de la red de pagos. En todo caso, la responsabilidad de Zenit se limitará al monto de las comisiones efectivamente cobradas al Comercio por las operaciones directamente relacionadas con la controversia.

12. Cambios a estos términos

Podemos modificar estos términos por razones legales, reglamentarias, de seguridad o para la adecuada prestación del servicio. Los cambios se publicarán en www.zenit.co con dos meses de anticipación a su entrada en vigor, salvo que la ley exija una modificación más inmediata. Corresponde al Comercio revisar el sitio con regularidad; asumiremos que así se ha hecho y que los cambios han sido aceptados, salvo notificación en contrario.

13. Ley aplicable y tribunales

Este acuerdo se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia entre el Comercio y Zenit serán competentes los tribunales de la ciudad de México, Jalisco.

TÉRMINOS Y CONDICIONES
ZENIT

IV. Vales de Despensa · Monedero Electrónico DESPENSA

Vigente a partir del 9 de julio de 2026

Este documento contiene los términos y condiciones que rigen la posesión y el uso del Vale de Despensa —instrumentado como monedero electrónico DESPENSA— (el “Vale”) que nuestros Clientes entregan a sus colaboradores. “Nosotros” o “Zenit” nos referimos a Zenit y a cualquier organización que actúe en su nombre para la correcta operación del Vale; “Usted” o “Usuario” es el colaborador designado por el Cliente; y “Cliente” es el patrón o empresa que contrata el programa de vales y entrega el Vale al Usuario.

1. Quiénes somos y alcance de este acuerdo

Zenit emite el Vale, opera los sistemas tecnológicos que sustentan el programa y, por encomienda del Cliente, brinda atención al usuario. El Vale se entrega como prestación del Cliente a sus colaboradores y su vigencia se extiende hasta la fecha de caducidad correspondiente. Es responsabilidad del Cliente informar al Usuario que el uso del Vale está sujeto a estos términos; la posesión y el uso del Vale implican su aceptación.

2. Naturaleza del producto

El Vale es un monedero electrónico de propósito restringido, destinado exclusivamente a la adquisición de despensa en los comercios afiliados y autorizados para tal fin. Su emisión y operación atienden a la normativa fiscal aplicable a los vales de despensa. No podemos garantizar que un comercio determinado lo acepte; conviene confirmarlo antes de la transacción.

El Vale no queda comprendido en el ámbito de los servicios de pago ni de la regulación de dinero electrónico, ni constituye captación de recursos o depósito, dado que no existe cuenta que respalde el monto que fondea el Cliente. Adquirir el Vale equivale a disponer de un instrumento para pagar despensa con cargo al valor fondeado. El saldo del Vale no genera intereses.

3. Requisitos de identificación

Antes de activar el Vale podemos solicitar información personal y evidencia de identidad, con el fin de prevenir el fraude, el lavado de dinero y otros delitos financieros, así como para identificar al Usuario y al Vale en caso de pérdida o robo. Conservamos esa información solo por el tiempo necesario. Si el Cliente o el Usuario no aportan la evidencia solicitada, o si a nuestro juicio no resulta satisfactoria, nos reservamos el derecho de no activar el Vale; la decisión es definitiva y no estamos obligados a expresar la causa.

4. Protección de datos

Nos comprometemos a que la información personal del Cliente y del Usuario se resguarde y utilice de manera responsable, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos. El detalle del tratamiento puede consultarse en nuestro Aviso de Privacidad, disponible en www.zenit.co.

5. Fondeo, tarifas y cargos

El Vale es fondeado y, en su caso, recargado periódicamente por el Cliente conforme al programa contratado; el Usuario no puede añadirle fondos por su cuenta. Según la naturaleza de la operación, la tarifa aplicable podrá deducirse del monto fondeado. La consulta de saldo por WhatsApp, SMS o llamada (cuando estén habilitados) puede generar los cargos que aplique tu compañía telefónica.

6. Cómo usar el Vale

Cuando el diseño lo prevea, el Vale deberá firmarse en el reverso antes de su uso. Tendremos derecho a asumir que una transacción fue autorizada por el Usuario cuando se deslice la banda del Vale, exista una nota de venta firmada, se introduzca el PIN correcto en el punto de venta, o se proporcione al comercio la información necesaria para procesar la operación. Una vez recibida la instrucción de proceder, la transacción no puede detenerse ni revocarse. El valor se deduce del monto fondeado; el comercio suele recibir el pago dentro de los cinco días hábiles, plazo que depende de la red de pagos y no de Zenit. El Vale puede usarse en pagos totales o parciales; el remanente de la compra se cubre por otros medios.

7. Restricciones de uso

El uso del Vale está sujeto a las siguientes limitaciones:

- solo puede utilizarse para la adquisición de despensa en comercios afiliados y autorizados; no debe intentarse su uso en comercios no participantes;
- no puede canjearse por dinero en efectivo ni disponerse en cajeros automáticos;
- no puede destinarse a la compra de bienes ajenos a la despensa ni a productos restringidos conforme a la normativa aplicable, tales como bebidas alcohólicas o tabaco;
- no puede usarse para adquirir moneda extranjera, para pagos recurrentes preautorizados, juegos de azar ni fines ilícitos;
- puede tener restricciones temporales o permanentes —de manera enunciativa mas no limitativa— de montos, número de transacciones, horarios o categoría de comercio;
- no puede utilizarse con fines de identificación.

El Vale no es una cuenta bancaria ni de las administradas por Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, no representa depósito de dinero a favor de Zenit, ni es una tarjeta de crédito, y su saldo no genera intereses. Podremos restringir su uso si sospechamos actividad fraudulenta o ilícita, incumplimiento de estos términos, o ante circunstancias excepcionales que impidan su funcionamiento.

8. Saldo y consultas

El monto fondeado disponible se reduce con el valor de cada compra. Si se intenta un pago que excede el saldo, la transacción se rechaza; si por un error de sistema una operación supera el saldo, el Usuario seguirá siendo responsable de su pago. El Cliente y el Usuario pueden verificar el remanente y las operaciones recientes en www.consulta.zenit.co, contactando a Atención al Cliente o, cuando esté disponible, desde la aplicación móvil.

9. Vigencia y caducidad

El Vale deja de ser válido a partir de su fecha de caducidad; después de ella no funcionará. Cualquier saldo remanente al vencimiento se perderá y se destinará a apoyar el funcionamiento del programa, por lo que se recomienda que el Cliente informe al Usuario que debe utilizar el monto fondeado antes del vencimiento. Cualquier duda sobre la fecha puede consultarse con Atención al Cliente.

10. Cuidado, seguridad, pérdida, robo o daño

El Cliente debe informar al Usuario de su responsabilidad de resguardar el Vale y sus datos, de las medidas razonables para evitar su pérdida, robo o uso indebido, y de no divulgar dichos datos salvo cuando sea estrictamente necesario. Si el Vale se pierde, es robado o se daña, el Usuario debe contactar a Atención al Cliente; tras la verificación, bloquearemos el Vale perdido o robado, o lo cancelaremos si se reporta dañado, y gestionaremos con el Cliente la emisión de un reemplazo, cuya decisión corresponde a este. El reemplazo conservará la fecha de vencimiento original. El Usuario será responsable del valor de todas las transacciones si actuó de forma fraudulenta, si no mantuvo seguros el Vale o sus datos por dolo o negligencia, o si demoró indebidamente el reporte.

11. Chip y PIN

Para los Vales que operan con chip o banda, el PIN lo proporciona la empresa que entregó el Vale. El Usuario debe mantener seguros el Vale, el PIN y los demás datos de seguridad. Zenit nunca solicitará el PIN. El Vale se bloquea tras introducir un PIN incorrecto tres veces en un punto de venta; para desbloquearlo, el Usuario debe contactar a Atención al Cliente y registrarse en el servicio de recuperación de PIN. El desbloqueo puede tardar hasta veinticuatro horas.

12. Compras y disputas

Zenit no es responsable de la seguridad, legalidad, calidad ni de ningún otro aspecto de los bienes adquiridos con el Vale. Ante una transacción no autorizada o una disputa, el Usuario debe contactar a Atención al Cliente lo antes posible; una demora indebida podría impedirnos ayudar. Cuando una transacción se inicie pero no se complete, su valor podría quedar temporalmente no disponible; el Usuario debe aportar pruebas de la cancelación o reversa, y a falta de evidencia suficiente podremos aplicar un periodo de espera de treinta días hábiles antes de reintegrar el monto.

13. Atención al cliente

Toda consulta relativa al Vale puede canalizarse a Atención al Cliente por los siguientes medios:

- Teléfono: +52 55 9337 2447 (pueden aplicar cargos de tu proveedor; el número podrá cambiar y se notificará por los medios disponibles).
- Correo electrónico: soporte@zenit.co.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles. Para presentar una queja, el Usuario debe contactarnos primero y exponer el motivo de

su inconformidad; la registraremos, investigaremos conforme a nuestro procedimiento y emitiremos una respuesta final por escrito.

14. Limitación de responsabilidad

Ninguna de las entidades referidas en el apartado “Quiénes somos” será responsable por la pérdida del Vale, por pérdidas no causadas por su incumplimiento, por pérdidas comerciales ni por pérdidas a quienes no sean titulares del Vale. En todo caso, su responsabilidad se limitará al valor fondeado en el Vale al momento de su emisión.

15. Cambios a estos términos

Podemos modificar estos términos por razones legales, reglamentarias, de seguridad o para la adecuada operación del programa. Los cambios se publicarán en www.zenit.co con dos meses de anticipación, salvo que la ley exija una modificación más inmediata. Dada la naturaleza del programa, corresponde tanto al Cliente como al Usuario revisar el sitio con regularidad; asumiremos que así se ha hecho y que los cambios han sido aceptados, salvo notificación en contrario.

16. Ley aplicable y tribunales

Este acuerdo se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia entre el Usuario y Zenit serán competentes los tribunales de la ciudad de México, Jalisco.