

Términos y Condiciones

Última actualización: 9 de septiembre de 2026 · Vigente a partir de: 9 de septiembre de 2026

TÉRMINOS Y CONDICIONES

zenit

Compendio por línea de producto

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 rige de manera independiente respecto de la línea de producto a la que corresponde. Las disposiciones de este capítulo preliminar —incluyendo la definición de zenit, los programas especiales y el uso de medios electrónicos— son de aplicación general y forman parte integrante de cada uno de los apartados de este compendio, como si en cada uno se insertasen a la letra.

Definición de zenit. Para efectos de este compendio, “zenit” se refiere a la sociedad mercantil mexicana que opera el programa, producto o servicio de que se trate, cuya denominación consta en el contrato celebrado con el Cliente o Comercio correspondiente, así como a cualquier organización que actúe en su nombre para la correcta operación del servicio.

Programas especiales. Cuando la Tarjeta, el Vale o el servicio se emita u opere al amparo de un contrato celebrado con una dependencia o entidad pública, o de un programa con condiciones particulares, las estipulaciones de dicho contrato y sus anexos —incluyendo, de manera enunciativa, la vigencia del plástico, la vigencia y destino del saldo, los mecanismos de activación y los canales de atención— prevalecerán sobre estos Términos y Condiciones en todo lo que difieran.

Uso de medios electrónicos. zenit puede poner a disposición del Cliente, del Comercio o del Usuario, según corresponda, paneles de administración o consulta, aplicaciones móviles y otros medios electrónicos para la operación de los servicios. El acceso a dichos medios se realiza mediante las credenciales, códigos, enlaces u otros mecanismos de autenticación que zenit habilite, de manera enunciativa mas no limitativa. Quien accede es responsable de resguardar sus credenciales y mecanismos

de autenticación, de las operaciones realizadas con ellos y de designar y administrar, en su caso, a sus usuarios autorizados, deslindando a zenit de los accesos u operaciones efectuados con credenciales válidas. zenit podrá requerir mecanismos de autenticación reforzada o de dos o más factores (2FA/MFA) para el acceso o para la confirmación de operaciones, de manera enunciativa mas no limitativa: códigos de un solo uso (OTP) enviados por mensaje, correo electrónico o generados en aplicación, notificaciones de confirmación en el dispositivo, o los mecanismos de autenticación del propio dispositivo, incluidos los biométricos, los cuales son operados por el proveedor del dispositivo y no son recabados ni almacenados por zenit. Los accesos y operaciones validados mediante dichos factores se entenderán realizados y autorizados por su titular. Debe notificarse a zenit de inmediato cualquier uso no autorizado o incidente de seguridad. zenit procurará la disponibilidad continua de los medios electrónicos, sin garantizar que estén libres de interrupciones por mantenimiento, fallas de terceros, conectividad o causas de fuerza mayor, y podrá actualizarlos, sustituirlos o discontinuarlos, así como suspender accesos por razones de seguridad o incumplimiento. El uso de estos medios se rige por el apartado de este compendio aplicable al producto o servicio de que se trate y, en su caso, por el contrato correspondiente.

Productos y servicios dentro de las aplicaciones. Dentro de las aplicaciones y demás medios electrónicos podrán ofrecerse al Usuario productos y servicios adicionales, propios o de terceros. Su compra, suscripción o uso podrá pagarse con cargo al monto disponible de la Tarjeta o del Vale, o completarse con algún otro medio de pago que se habilite, conforme a los términos, precios y condiciones que se den a conocer en el propio medio electrónico al momento de la contratación, y siempre que el programa contratado y la normativa aplicable al producto lo permitan.

Información, registros y errores. La información de saldos, movimientos y operaciones que se muestra en las aplicaciones, paneles y demás medios electrónicos tiene carácter informativo y puede diferir temporalmente del saldo real por operaciones en proceso de autorización, compensación o liquidación, o por interrupciones o fallas técnicas. En caso de discrepancia, prevalecerán los registros de los sistemas de zenit y de la red de pagos, los cuales constituirán el medio de prueba de las operaciones y saldos. Si por una falla, error de sistema o error manifiesto se mostrara o abonara un monto que no corresponda —incluyendo saldos duplicados, abonos en exceso o cifras incorrectas—, zenit podrá corregir el error y ajustar el saldo a su valor correcto en cualquier momento, sin que la información errónea genere derechos adquiridos a favor del Usuario, del Cliente o del Comercio; los montos dispuestos con cargo a un abono realizado por error deberán restituirse y podrán tratarse como sobregiro conforme al apartado aplicable. Ante fallas o interrupciones de los sistemas, zenit procurará restablecer el servicio a la brevedad y reconstruir las operaciones conforme a sus

registros, sin que ello genere responsabilidad a su cargo más allá de las limitaciones de responsabilidad previstas en cada apartado de este compendio.

Capturas de pantalla y reproducción de información. La información que se muestra en las aplicaciones y demás medios electrónicos es para uso personal de quien accede. Queda prohibido capturar, reproducir, difundir o compartir por cualquier medio las pantallas o imágenes que contengan datos de seguridad de la Tarjeta o del Vale —de manera enunciativa, número completo, fecha de expiración, código de seguridad o PIN—, así como utilizarlas para fines distintos de la operación propia del servicio. zenit no será responsable de los daños derivados de la captura, difusión o uso indebido de dicha información por parte del Usuario, del Cliente, del Comercio o de terceros a quienes estos la compartan. Las capturas de pantalla o imágenes de las aplicaciones no constituyen comprobante ni medio de prueba de saldos u operaciones, los cuales se acreditan únicamente conforme a los registros señalados en el párrafo anterior. zenit podrá implementar medidas tecnológicas que restrinjan la captura o grabación de pantalla en secciones sensibles de las aplicaciones.

Propiedad intelectual e ingeniería inversa. Las marcas, nombres y avisos comerciales, logotipos, aplicaciones, paneles, software, interfaces, diseños, bases de datos y demás contenidos y desarrollos asociados a los servicios son propiedad de zenit o de sus licenciantes y están protegidos por la legislación de propiedad intelectual e industrial. El acceso a los medios electrónicos otorga únicamente un derecho de uso personal, limitado, revocable y no exclusivo para operar el servicio contratado, sin transferir titularidad ni licencia alguna adicional. Queda prohibido copiar, reproducir, modificar, traducir, adaptar, distribuir o crear obras derivadas de dichos elementos; descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa sobre las aplicaciones, sistemas o dispositivos, o intentar extraer su código fuente, algoritmos o estructuras; eludir o vulnerar sus medidas de seguridad; realizar accesos automatizados, extracción masiva de datos o scraping; y utilizar cualquiera de dichos elementos para desarrollar productos o servicios que compitan con los de zenit. El incumplimiento de este apartado faculta a zenit para suspender los accesos y ejercer las acciones legales que correspondan.

Inteligencia artificial y sistemas automatizados. zenit puede emplear sistemas de inteligencia artificial y herramientas automatizadas en la operación de sus servicios y canales, de manera enunciativa mas no limitativa: la prevención y detección de fraudes, el análisis de riesgo operativo, la verificación de identidad y documentos, y la atención a usuarios mediante asistentes virtuales o de chat. Las respuestas e información proporcionadas por asistentes virtuales tienen carácter informativo y de orientación: no constituyen asesoría legal, fiscal o financiera, ni modifican estos términos y condiciones, los contratos aplicables o las características de los productos; en caso de discrepancia, prevalecerán dichos instrumentos y los registros de los

sistemas de zenit. Quien lo requiera puede solicitar en cualquier momento la atención de una persona a través de los canales disponibles. Cuando una decisión basada únicamente en tratamiento automatizado pudiera producir efectos jurídicos significativos, podrá solicitarse su revisión con intervención humana en los términos del Aviso de Privacidad. Asimismo, queda prohibido utilizar sistemas automatizados, bots o herramientas de inteligencia artificial para interactuar con la plataforma con fines de fraude, evasión de controles, suplantación o abuso de los servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES — zenit

I. Tarjetas Corporativas y de Servicio

Última actualización: 9 de septiembre de 2026 · Vigente a partir de: 9 de septiembre 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.

Programas con dependencias o entidades públicas. Cuando la Tarjeta se emita u opere al amparo de un contrato celebrado con una dependencia o entidad pública, o de un programa con condiciones particulares, las estipulaciones de dicho contrato y sus anexos —incluyendo, de manera enunciativa, la vigencia del plástico, la vigencia y destino del saldo, los mecanismos de activación, los horarios y los canales de atención — prevalecerán sobre estos términos y condiciones en todo lo que difieran, pudiendo resultar estos inaplicables total o parcialmente respecto de dicho programa.

2. Naturaleza del producto

La Tarjeta opera conforme al alcance del programa contratado: (i) en circuito cerrado, en cuyo caso solo puede utilizarse en los comercios, establecimientos o terminales específicamente habilitados para el programa; o (ii) en red abierta, en cuyo caso puede utilizarse en los comercios afiliados a la marca de aceptación correspondiente, con alcance nacional, internacional o ambos, según el programa. No podemos garantizar que un comercio determinado —físico o digital— la acepte; conviene confirmarlo antes de intentar la transacción. Asimismo, en ocasiones un comercio o su sistema de cobro puede no aceptar la Tarjeta por causas propias de dicho comercio o de su sistema, que solo ellos conocen; zenit no es responsable de dichos rechazos.

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. La información recabada podrá utilizarse, asimismo, para cumplir las obligaciones de zenit en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, incluidas las previstas en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. 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. Asimismo, en compras nacionales o internacionales, el comercio, o el agregador o adquirente responsable de la terminal o del medio de cobro, puede aplicar comisiones, recargos o márgenes (markups) propios, incluyendo sobre el tipo de cambio; dichos cargos son ajenos a zenit, no son determinados ni percibidos por zenit, y zenit no es responsable de ellos.

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, o se inserte o acerque la Tarjeta (pago sin contacto o contactless) a una terminal habilitada 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; o
- se realice una transacción con la Tarjeta tokenizada en una billetera digital o dispositivo compatible, validada mediante los mecanismos de autenticación disponibles en el propio dispositivo.

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.

Tokenización y billeteras digitales. Cuando el programa lo permita, la Tarjeta podrá agregarse a billeteras digitales o dispositivos compatibles —de manera enunciativa mas no limitativa, Apple Pay, Google Pay u otras— mediante su tokenización, es decir, la sustitución de los datos de la Tarjeta por un identificador digital único, y utilizarse para pagos sin contacto (contactless) o en línea desde el dispositivo. Las transacciones realizadas con la Tarjeta tokenizada se considerarán válidas y autorizadas por el Usuario cuando se validen mediante los mecanismos de autenticación disponibles en el

dispositivo o billetera, incluyendo de manera enunciativa datos biométricos, PIN, contraseña o patrón del dispositivo. Dichos mecanismos son operados por el proveedor de la billetera o del dispositivo, y zenit no recaba ni almacena los datos biométricos del Usuario. El uso de la billetera se rige además por los términos del proveedor correspondiente, y el Usuario debe resguardar su dispositivo y mecanismos de autenticación en los mismos términos aplicables a la Tarjeta y al PIN.

7. Restricciones de uso

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

- no debe intentarse su uso en comercios, establecimientos o terminales no habilitados para el programa contratado;
- el Usuario no puede recargarla ni añadirle fondos por cuenta propia, pues la Tarjeta no constituye una cuenta de depósito; las cargas o dispersiones de recursos corresponden exclusivamente al Cliente conforme al programa contratado;
- solo algunas Tarjetas permiten retirar efectivo en cajeros, bancos u otras instituciones; consúltalo con la empresa que la entregó. Los retiros de efectivo pueden generar comisiones de la red de pagos, del operador del cajero, del emisor, del banco o institución participante —incluyendo las derivadas de la conversión cambiaria en retiros en moneda distinta al peso mexicano— o las previstas en el programa o contrato correspondiente, las cuales podrán descontarse del monto disponible;
- puede utilizarse en el extranjero cuando el programa contratado opere en red abierta con alcance internacional o mixto, dentro de la red de comercios afiliados a la marca de aceptación correspondiente; las operaciones en moneda distinta al peso mexicano se convertirán conforme al tipo de cambio y a las reglas de la red de pagos, y podrán generar las comisiones aplicables al programa;
- 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.

Autorización de transacciones y bloqueos preventivos. zenit se reserva el derecho de autorizar o rechazar cualquier transacción cuando, a su juicio razonable, esta pudiera contravenir estos términos y condiciones, el contrato del programa, la normativa aplicable o las reglas de la red de pagos, o presente indicios de fraude, uso indebido o riesgo. Ante la menor duda sobre la legitimidad o procedencia de una operación, zenit podrá optar por no aprobarla, sin responsabilidad a su cargo. Asimismo, zenit podrá bloquear de manera preventiva, total o parcialmente, la Tarjeta del Usuario, un grupo de Tarjetas o la totalidad de las Tarjetas del programa del Cliente, cuando las circunstancias lo justifiquen —de manera enunciativa: patrones de fraude, incidentes de seguridad, requerimientos de autoridad competente o de la red de pagos, o incumplimientos del Cliente o de los Usuarios—, notificándolo por los medios disponibles y levantando el bloqueo una vez desvirtuada o resuelta la causa que lo motivó.

8. Saldo y consultas

El monto 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 cualquier causa —sea atribuible al sistema, a la Tarjeta, al comercio, a la red de pagos o a cualquier otra circunstancia— una operación llegara a superar el saldo disponible y la Tarjeta quedara sobregirada, el importe del sobregiro se descontará de las futuras cargas o renovaciones de saldo de la Tarjeta o, en su defecto, constituirá una deuda exigible al Cliente, pudiendo descontarse del monto disponible de la propia Tarjeta. 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, caducidad y saldo remanente

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. Antes o después del vencimiento, el Cliente podrá solicitar la renovación o el reemplazo de la Tarjeta conforme al programa contratado; cuando el programa así lo prevea, el saldo remanente podrá transferirse a la Tarjeta de reemplazo. Si existe duda sobre la fecha de caducidad, puede consultarse con Atención al Cliente.

Vencida la Tarjeta, o transcurrido el plazo de inactividad previsto para el programa, el saldo remanente dejará de estar disponible para transacciones y podrá destinarse a cubrir los costos de mantenimiento de la cuenta y de la operación normal del programa, incluyendo de manera enunciativa las cuotas, tarifas y cargos de las marcas

de aceptación, procesadores y demás proveedores de la red de pagos, descontándose del propio saldo hasta agotarse. Lo anterior, salvo que el contrato del programa correspondiente establezca condiciones distintas.

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, salvo que el programa contratado prevea una distinta.

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, así como otros datos de seguridad de la Tarjeta, pueden ser consultados por el Usuario a través de las aplicaciones y demás medios electrónicos que zenit pone a su disposición. 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 gestionar el desbloqueo, el Usuario deberá contactar a Atención al Cliente. El desbloqueo puede tardar hasta setenta y dos (72) horas hábiles en surtir efecto; no obstante, el desbloqueo no siempre será técnicamente posible y, en ciertos casos, será necesario el reemplazo del plástico, el cual se gestionará conforme al apartado de pérdida, robo o daño y al programa contratado.

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 a través de los canales que Zenit ponga a disposición y publique en www.zenit.co, de manera enunciativa mas no limitativa: líneas telefónicas (números 800), WhatsApp, correo electrónico y chat dentro del sitio o de las aplicaciones. El uso de canales telefónicos o de mensajería puede generar los cargos que, en su caso, aplique tu proveedor de telecomunicaciones.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, salvo que el programa específico —incluyendo los contratados con dependencias o entidades públicas— prevea horarios distintos o extendidos en su contrato y anexos, en cuyo caso prevalecerán estos. 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, las partes se someten expresamente a la competencia de los tribunales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

TÉRMINOS Y CONDICIONES — zenit

II. Procesamiento Marca Blanca

Última actualización: 9 de septiembre de 2026 · Vigente a partir de: 9 de septiembre 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.

Programas con dependencias o entidades públicas. Cuando la Tarjeta se emita u opere al amparo de un contrato celebrado con una dependencia o entidad pública, o de un programa con condiciones particulares, las estipulaciones de dicho contrato y sus anexos —incluyendo, de manera enunciativa, la vigencia del plástico, la vigencia y

destino del saldo, los mecanismos de activación, los horarios y los canales de atención — prevalecerán sobre estos términos y condiciones en todo lo que difieran, pudiendo resultar estos inaplicables total o parcialmente respecto de dicho programa.

Integración tecnológica. La operación del programa de marca blanca puede requerir integraciones técnicas entre los sistemas del Cliente y los de zenit —de manera enunciativa mas no limitativa, conexiones vía API, túneles o redes privadas virtuales (VPN), servidores y enlaces de comunicación— conforme a lo pactado en el contrato correspondiente. La disponibilidad, los tiempos de respuesta y las latencias del servicio pueden depender de la infraestructura, conectividad y sistemas del Cliente o de terceros; zenit no será responsable de las fallas, interrupciones o demoras atribuibles a dichos sistemas o a la integración a cargo del Cliente.

Información del Usuario y prevención de lavado de dinero. Es obligación del Cliente recabar de manera completa y veraz la información y documentación de identificación de sus Usuarios, mantenerla actualizada y disponible para zenit, y entregarla cuando zenit la requiera para la operación del programa o para el cumplimiento de sus obligaciones legales, incluidas las de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo previstas en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Medios digitales de zenit. El Cliente podrá optar, previo acuerdo en el contrato, por utilizar o no las aplicaciones, paneles y demás medios digitales de zenit para sus Usuarios. Cuando se utilicen, zenit se reserva el derecho de mostrar al Usuario una leyenda o aviso indicando que la relación contractual y las condiciones comerciales del producto corresponden a su proveedor —el Cliente de zenit— y que zenit actúa únicamente como operador tecnológico del programa, sin asumir responsabilidad alguna por las obligaciones del Cliente frente al Usuario.

2. Naturaleza del producto

La Tarjeta opera conforme al alcance del programa contratado: (i) en circuito cerrado, en cuyo caso solo puede utilizarse en los comercios, establecimientos o terminales específicamente habilitados para el programa; o (ii) en red abierta, en cuyo caso puede utilizarse en los comercios afiliados a la marca de aceptación correspondiente, con alcance nacional, internacional o ambos, según el programa. No podemos garantizar que un comercio determinado —físico o digital— la acepte; conviene confirmarlo antes de intentar la transacción. Asimismo, en ocasiones un comercio o su sistema de cobro puede no aceptar la Tarjeta por causas propias de dicho comercio o de su sistema, que solo ellos conocen; zenit no es responsable de dichos rechazos.

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. La información recabada podrá utilizarse, asimismo, para cumplir las obligaciones de zenit en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, incluidas las previstas en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. 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. Asimismo, en compras nacionales o internacionales, el comercio, o el agregador o adquirente responsable de la terminal o del medio de cobro, puede aplicar comisiones, recargos o márgenes (markups) propios, incluyendo sobre el tipo de cambio; dichos cargos son ajenos a zenit, no son determinados ni percibidos por zenit, y zenit no es responsable de ellos.

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, o se inserte o acerque la Tarjeta (pago sin contacto o contactless) a una terminal habilitada 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; o
- se realice una transacción con la Tarjeta tokenizada en una billetera digital o dispositivo compatible, validada mediante los mecanismos de autenticación disponibles en el propio dispositivo.

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.

Tokenización y billeteras digitales. Cuando el programa lo permita, la Tarjeta podrá agregarse a billeteras digitales o dispositivos compatibles —de manera enunciativa mas no limitativa, Apple Pay, Google Pay u otras— mediante su tokenización, es decir, la sustitución de los datos de la Tarjeta por un identificador digital único, y utilizarse para pagos sin contacto (contactless) o en línea desde el dispositivo. Las transacciones realizadas con la Tarjeta tokenizada se considerarán válidas y autorizadas por el Usuario cuando se validen mediante los mecanismos de autenticación disponibles en el dispositivo o billetera, incluyendo de manera enunciativa datos biométricos, PIN, contraseña o patrón del dispositivo. Dichos mecanismos son operados por el proveedor de la billetera o del dispositivo, y zenit no recaba ni almacena los datos biométricos del Usuario. El uso de la billetera se rige además por los términos del proveedor correspondiente, y el Usuario debe resguardar su dispositivo y mecanismos de autenticación en los mismos términos aplicables a la Tarjeta y al PIN.

7. Restricciones de uso

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

- no debe intentarse su uso en comercios, establecimientos o terminales no habilitados para el programa contratado;
- el Usuario no puede recargarla ni añadirle fondos por cuenta propia, pues la Tarjeta no constituye una cuenta de depósito; las cargas o dispersiones de recursos corresponden exclusivamente al Cliente conforme al programa contratado;
- solo algunas Tarjetas permiten retirar efectivo en cajeros, bancos u otras instituciones; consúltalo con la empresa que la entregó. Los retiros de efectivo pueden generar comisiones de la red de pagos, del operador del cajero, del emisor, del banco o institución participante —incluyendo las derivadas de la conversión cambiaria en retiros en moneda distinta al peso mexicano— o las previstas en el programa o contrato correspondiente, las cuales podrán descontarse del monto disponible;
- puede utilizarse en el extranjero cuando el programa contratado opere en red abierta con alcance internacional o mixto, dentro de la red de comercios afiliados a la marca de aceptación correspondiente; las operaciones en moneda distinta al peso mexicano se convertirán conforme al tipo de cambio y a las reglas de la red de pagos, y podrán generar las comisiones aplicables al programa;
- 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.

Autorización de transacciones y bloqueos preventivos. zenit se reserva el derecho de autorizar o rechazar cualquier transacción cuando, a su juicio razonable, esta pudiera contravenir estos términos y condiciones, el contrato del programa, la normativa aplicable o las reglas de la red de pagos, o presente indicios de fraude, uso indebido o

riesgo. Ante la menor duda sobre la legitimidad o procedencia de una operación, zenit podrá optar por no aprobarla, sin responsabilidad a su cargo. Asimismo, zenit podrá bloquear de manera preventiva, total o parcialmente, la Tarjeta del Usuario, un grupo de Tarjetas o la totalidad de las Tarjetas del programa del Cliente, cuando las circunstancias lo justifiquen —de manera enunciativa: patrones de fraude, incidentes de seguridad, requerimientos de autoridad competente o de la red de pagos, o incumplimientos del Cliente o de los Usuarios—, notificándolo por los medios disponibles y levantando el bloqueo una vez desvirtuada o resuelta la causa que lo motivó.

8. Saldo y consultas

El monto 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 cualquier causa —sea atribuible al sistema, a la Tarjeta, al comercio, a la red de pagos o a cualquier otra circunstancia— una operación llegara a superar el saldo disponible y la Tarjeta quedara sobregirada, el importe del sobregiro se descontará de las futuras cargas o renovaciones de saldo de la Tarjeta o, en su defecto, constituirá una deuda exigible al Cliente, pudiendo descontarse del monto disponible de la propia Tarjeta. 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, caducidad y saldo remanente

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. Antes o después del vencimiento, el Cliente podrá solicitar la renovación o el reemplazo de la Tarjeta conforme al programa contratado; cuando el programa así lo prevea, el saldo remanente podrá transferirse a la Tarjeta de reemplazo. Si existe duda sobre la fecha de caducidad, puede consultarse con Atención al Cliente.

Vencida la Tarjeta, o transcurrido el plazo de inactividad previsto para el programa, el saldo remanente dejará de estar disponible para transacciones y podrá destinarse a cubrir los costos de mantenimiento de la cuenta y de la operación normal del programa, incluyendo de manera enunciativa las cuotas, tarifas y cargos de las marcas de aceptación, procesadores y demás proveedores de la red de pagos, descontándose del propio saldo hasta agotarse. Lo anterior, salvo que el contrato del programa correspondiente establezca condiciones distintas.

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, salvo que el programa contratado prevea una distinta.

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, así como otros datos de seguridad de la Tarjeta, pueden ser consultados por el Usuario a través de las aplicaciones y demás medios electrónicos que zenit pone a su disposición. 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 gestionar el desbloqueo, el Usuario deberá contactar a Atención al Cliente. El desbloqueo puede tardar hasta setenta y dos (72) horas hábiles en surtir efecto; no obstante, el desbloqueo no siempre será técnicamente posible y, en ciertos casos, será necesario el reemplazo del plástico, el cual se gestionará conforme al apartado de pérdida, robo o daño y al programa contratado.

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 a través de los canales que zenit ponga a disposición y publique en www.zenit.co, de manera enunciativa mas no limitativa: líneas telefónicas (números 800), WhatsApp, correo electrónico y chat dentro del sitio o de las aplicaciones. El uso de canales telefónicos o de mensajería puede generar los cargos que, en su caso, aplique tu proveedor de telecomunicaciones.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, salvo que el programa específico —incluyendo los contratados con dependencias o entidades públicas— prevea horarios distintos o extendidos en su contrato y anexos, en cuyo caso prevalecerán estos. 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, las partes se someten expresamente a la competencia de los tribunales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando a

cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

TÉRMINOS Y CONDICIONES — zenit

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

Última actualización: 9 de septiembre de 2026 · Vigente a partir de: 9 de septiembre 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.

Programas con dependencias o entidades públicas. Cuando el servicio se preste al amparo de un contrato celebrado con una dependencia o entidad pública, o de un programa con condiciones particulares, las estipulaciones de dicho contrato y sus anexos —incluyendo, de manera enunciativa, los esquemas de liquidación y cuenta concentradora, comisiones, horarios y canales de atención— prevalecerán sobre estos términos y condiciones en todo lo que difieran, pudiendo resultar estos inaplicables total o parcialmente respecto de dicho programa.

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.

Las soluciones pueden aceptar pagos con tarjetas físicas o con tarjetas tokenizadas en billeteras digitales o dispositivos compatibles —de manera enunciativa mas no limitativa, Apple Pay, Google Pay u otras—, incluyendo pagos sin contacto. Las operaciones tokenizadas autenticadas mediante los mecanismos disponibles en el dispositivo del Cliente Final, incluyendo datos biométricos, PIN o contraseña, se consideran válidas conforme a las reglas de la red de pagos.

La aceptación de pagos opera dentro de la red de la marca o marcas de aceptación habilitadas para el servicio contratado. 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 o, cuando el servicio lo prevea, en la cuenta concentradora que zenit habilite a favor del Comercio, desde la cual este podrá instruir el envío de sus recursos a su propia cuenta, el pago a proveedores o el abono a una tarjeta zenit, conforme a las funcionalidades habilitadas y al contrato correspondiente, y en ambos casos conforme a los plazos y ciclos de liquidación pactados. La cuenta concentradora es únicamente un mecanismo digital de tesorería para la dispersión de los recursos provenientes de la liquidación de las operaciones del propio Comercio: no constituye una cuenta de depósito ni un producto de captación, no genera intereses, y el Comercio no podrá fondearla con recursos propios ni de terceros por ningún medio distinto de dicha liquidación. Los recursos permanecerán en ella únicamente por el tiempo que permita la regulación competente y lo pactado en el contrato, debiendo el Comercio instruir su destino dentro de dichos plazos; en su defecto, zenit podrá transferirlos a la cuenta designada por el Comercio. 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. Devoluciones y reembolsos

El Comercio podrá instruir devoluciones o reembolsos, totales o parciales, de operaciones procesadas, a través de los mecanismos que zenit habilite. El importe de cada devolución se cargará a los fondos pendientes de liquidar al Comercio o, en su insuficiencia, a la cuenta concentradora, o deberá ser cubierto por el Comercio a requerimiento de zenit. Salvo pacto en contrario, las comisiones cobradas por la operación original no serán reembolsables. Las devoluciones se abonarán al Cliente Final por el mismo medio de pago de la operación original y en los plazos que

determinen las reglas de la red de pagos, los cuales no dependen exclusivamente de zenit.

9. Reserva y efectos posteriores a la terminación

zenit podrá constituir y mantener una reserva sobre los fondos del Comercio — mediante la retención de un porcentaje de las liquidaciones o de montos determinados — cuando el perfil de riesgo, el giro, el nivel de contracargos, la modalidad de entrega de los bienes o servicios u otras circunstancias razonables lo justifiquen, informándolo al Comercio por los medios disponibles.

Terminada la relación por cualquier causa, zenit podrá retener los fondos pendientes de liquidar y la reserva constituida hasta por ciento ochenta (180) días naturales contados a partir de la última operación procesada, o por el plazo mayor que resulte de las disputas, contracargos o procedimientos en curso, con el fin de hacer frente a contracargos, devoluciones, penalizaciones de la red de pagos y demás obligaciones a cargo del Comercio. El remanente, una vez cubiertas dichas obligaciones, se liquidará al Comercio. Las obligaciones del Comercio relativas a las operaciones procesadas, incluyendo contracargos y devoluciones, subsisten a la terminación de la relación.

10. 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;
- no trasladar al Cliente Final las comisiones del servicio mediante recargos, sobrepagos o cargos adicionales por pagar con tarjeta, salvo en los casos y condiciones en que la normativa y las reglas de la red de pagos expresamente lo permitan;
- no procesar operaciones con tarjetas propias, de sus socios, representantes o empleados con el fin de disponer de efectivo, financiarse o convertir en efectivo líneas de crédito (autoconsumo o cash out personal), ni simular ventas para tales efectos; el servicio es exclusivamente para el cobro de ventas reales a Clientes Finales;
- 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.

Buen uso de las terminales. Las terminales y demás dispositivos que zenit entregue o habilite al Comercio deberán destinarse exclusivamente a la operación del servicio contratado, en el establecimiento o actividad declarados. El Comercio se obliga a usarlos y resguardarlos con diligencia; a no alterarlos, abrirlos, intervenirlos ni permitir su manipulación por terceros no autorizados; a no cederlos, prestarlos, rentarlos ni trasladarlos a un giro o domicilio distinto sin autorización de zenit; a reportar de inmediato su robo, extravío, daño o cualquier funcionamiento anormal; y a devolverlos en buen estado al terminar la relación, cuando la propiedad no se haya transferido al Comercio. El Comercio responderá por el daño, pérdida o uso indebido de los dispositivos que le sean atribuibles, y zenit podrá desactivarlos remotamente ante sospecha de manipulación, fraude o incumplimiento.

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.

11. 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.

12. Impuestos

El Comercio es el único responsable del cumplimiento de sus obligaciones fiscales derivadas de sus ventas y actividades, incluyendo la emisión de comprobantes fiscales a sus Clientes Finales y la declaración de sus ingresos. zenit facturará sus comisiones y cargos mediante los comprobantes fiscales digitales (CFDI) correspondientes. Asimismo, zenit efectuará las retenciones de impuestos, incluyendo las de impuesto sobre la renta e impuesto al valor agregado, que la normativa fiscal aplicable ordene respecto de los pagos procesados a través de agregadores de pagos, y las enterará a la autoridad fiscal; los montos retenidos se descontarán de las liquidaciones y constarán en los comprobantes o constancias correspondientes. El Comercio se obliga a proporcionar y mantener actualizados su RFC, régimen fiscal y demás información fiscal requerida; las consecuencias derivadas de información fiscal incorrecta o desactualizada serán responsabilidad exclusiva del Comercio.

13. Suspensión y terminación

zenit podrá suspender total o parcialmente el servicio, con efecto inmediato, cuando exista sospecha de fraude o de actividades ilícitas, incumplimiento de estos términos, requerimiento de autoridad competente o de la red de pagos, o riesgo para la operación, la seguridad o la reputación del servicio, notificándolo al Comercio por los medios disponibles.

Cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación sin necesidad de expresar causa mediante aviso dado con treinta (30) días naturales de anticipación. zenit podrá darla por terminada con efecto inmediato en caso de incumplimiento del Comercio, fraude, entrega de información falsa o incompleta, inactividad prolongada, o cuando así lo exijan la red de pagos o una autoridad. A la terminación: (i) cesará el derecho del Comercio de usar las soluciones y medios electrónicos; (ii) el Comercio deberá devolver las terminales y dispositivos cuya propiedad no le haya sido transferida; y (iii) los fondos pendientes se sujetarán a lo previsto en la cláusula de reserva y efectos posteriores a la terminación.

14. Atención al cliente

Toda consulta relativa al servicio puede canalizarse a Atención al Cliente a través de los canales que zenit ponga a disposición y publique en www.zenit.co, de manera enunciativa mas no limitativa: líneas telefónicas (números 800), WhatsApp, correo electrónico y chat dentro del sitio o de las aplicaciones. El uso de canales telefónicos o de mensajería puede generar los cargos que, en su caso, aplique tu proveedor de telecomunicaciones.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, salvo que el programa o servicio específico prevea horarios distintos o extendidos en su contrato y anexos, en cuyo caso prevalecerán estos. 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.

15. 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.

16. 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.

17. Ley aplicable y tribunales

Este acuerdo se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia entre el Comercio y zenit, las partes se someten expresamente a la competencia de los tribunales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

TÉRMINOS Y CONDICIONES — zenit

IV. Vales de Despensa · Monedero Electrónico DESPENSA

Última actualización: 9 de septiembre de 2026 · Vigente a partir de: 9 de septiembre 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.

Programas con dependencias o entidades públicas. Cuando el Vale se emita u opere al amparo de un contrato celebrado con una dependencia o entidad pública, o de un programa con condiciones particulares, las estipulaciones de dicho contrato y sus anexos —incluyendo, de manera enunciativa, la vigencia del plástico, la vigencia y

destino del saldo, los mecanismos de activación, los horarios y los canales de atención — prevalecerán sobre estos términos y condiciones en todo lo que difieran, pudiendo resultar estos inaplicables total o parcialmente respecto de dicho programa.

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. Asimismo, en ocasiones un comercio o su sistema de cobro puede no aceptar el Vale por causas propias de dicho comercio o de su sistema, que solo ellos conocen; zenit no es responsable de dichos rechazos.

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. La información recabada podrá utilizarse, asimismo, para cumplir las obligaciones de zenit en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, incluidas las previstas en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. 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. Asimismo, en las compras, el comercio, o el agregador o adquirente responsable de la terminal o del medio de cobro, puede aplicar comisiones o recargos propios; dichos cargos son ajenos a zenit, no son determinados ni percibidos por zenit, y zenit no es responsable de ellos.

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, se inserte o acerque el Vale (pago sin contacto o contactless) a una terminal habilitada, exista una nota de venta firmada, se introduzca el PIN correcto en el punto de venta, se proporcione al comercio la información necesaria para procesar la operación, o se realice una transacción con el Vale tokenizado en una billetera digital o dispositivo compatible, validada mediante los mecanismos de autenticación del propio dispositivo. 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.

Tokenización y billeteras digitales. Cuando el programa lo permita, el Vale podrá agregarse a billeteras digitales o dispositivos compatibles —de manera enunciativa mas no limitativa, Apple Pay, Google Pay u otras— mediante su tokenización, es decir, la sustitución de los datos del Vale por un identificador digital único, y utilizarse para pagos sin contacto (contactless) desde el dispositivo. Las transacciones realizadas con el Vale tokenizado se considerarán válidas y autorizadas por el Usuario cuando se validen mediante los mecanismos de autenticación disponibles en el dispositivo o billetera, incluyendo de manera enunciativa datos biométricos, PIN, contraseña o patrón del dispositivo. Dichos mecanismos son operados por el proveedor de la billetera o del dispositivo, y zenit no recaba ni almacena los datos biométricos del Usuario. El uso de la billetera se rige además por los términos del proveedor correspondiente, y el Usuario debe resguardar su dispositivo y mecanismos de autenticación en los mismos términos aplicables al Vale y al PIN.

7. Restricciones de uso

El uso del Vale está sujeto a las siguientes limitaciones:

- solo puede utilizarse para la adquisición de despensa en los comercios afiliados y autorizados para el programa; no debe intentarse su uso en comercios, establecimientos o terminales no habilitados;

- solo puede utilizarse en territorio nacional; no puede usarse en el extranjero;
- 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.

Autorización de transacciones y bloqueos preventivos. zenit se reserva el derecho de autorizar o rechazar cualquier transacción cuando, a su juicio razonable, esta pudiera contravenir estos términos y condiciones, el contrato del programa, la normativa aplicable o las reglas de la red de pagos, o presente indicios de fraude, uso indebido o riesgo. Ante la menor duda sobre la legitimidad o procedencia de una operación, zenit podrá optar por no aprobarla, sin responsabilidad a su cargo. Asimismo, zenit podrá bloquear de manera preventiva, total o parcialmente, el Vale del Usuario, un grupo de Vales o la totalidad de los Vales del programa del Cliente, cuando las circunstancias lo justifiquen —de manera enunciativa: patrones de fraude, incidentes de seguridad, requerimientos de autoridad competente o de la red de pagos, o incumplimientos del Cliente o de los Usuarios—, notificándolo por los medios disponibles y levantando el bloqueo una vez desvirtuada o resuelta la causa que lo motivó.

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. No obstante, si por cualquier causa —sea atribuible al sistema, al Vale, al comercio, a la red de pagos o a cualquier otra circunstancia— una operación llegara a superar el saldo disponible y el Vale quedara sobregirado, el importe del sobregiro se descontará de los futuros fondeos o renovaciones de saldo del Vale o, en su defecto, constituirá una deuda exigible al Cliente, pudiendo descontarse del monto disponible del propio Vale. 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, caducidad y saldo remanente

El Vale deja de ser válido a partir de su fecha de caducidad; después de ella no funcionará. Antes o después del vencimiento, el Cliente podrá solicitar la renovación o el reemplazo del Vale conforme al programa contratado; cuando el programa así lo prevea, el saldo remanente podrá transferirse al Vale de reemplazo. Cualquier duda sobre la fecha puede consultarse con Atención al Cliente.

Vencido el Vale, o transcurrido el plazo de inactividad previsto para el programa, el saldo remanente dejará de estar disponible para transacciones y podrá destinarse a cubrir los costos de mantenimiento de la cuenta y de la operación normal del programa, incluyendo de manera enunciativa las cuotas, tarifas y cargos de las marcas de aceptación, procesadores y demás proveedores de la red de pagos, descontándose del propio saldo hasta agotarse. Lo anterior, salvo que el contrato del programa correspondiente establezca condiciones distintas.

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, salvo que el programa contratado prevea una distinta. 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, así como otros datos de seguridad del Vale, pueden ser consultados por el Usuario a través de las aplicaciones y demás medios electrónicos que zenit pone a su disposición. 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 gestionar el desbloqueo, el Usuario debe contactar a Atención al Cliente. El desbloqueo puede tardar hasta setenta y dos (72) horas hábiles en surtir efecto; no obstante, el desbloqueo no siempre será técnicamente posible y, en ciertos casos, será necesario el reemplazo del plástico, el cual se gestionará conforme al apartado de pérdida, robo o daño y al programa contratado.

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 a través de los canales que zenit ponga a disposición y publique en www.zenit.co, de manera enunciativa mas no limitativa: líneas telefónicas (números 800), WhatsApp, correo electrónico y chat dentro del sitio o de las aplicaciones. El uso de canales telefónicos o de mensajería puede generar los cargos que, en su caso, aplique tu proveedor de telecomunicaciones.

El horario de atención es de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, salvo que el programa específico —incluyendo los contratados con dependencias o entidades públicas— prevea horarios distintos o extendidos en su contrato y anexos, en cuyo caso prevalecerán estos. 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, las partes se someten expresamente a la competencia de los tribunales de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.