

Fecha de vigencia: 2 de abril de 2024

Términos de servicio

Estos términos de servicio (los “Términos de Servicio”) constituyen un acuerdo legal entre usted, en su carácter de cliente existente o potencial de los servicios de Sendola (“usted”, “su” o “sus”) y Sendola Corp (“Sendola,” “nosotros”, “nuestro” o “nuestros”) y rigen el uso por parte de usted de los servicios de Sendola incluyendo aplicaciones de telefonía móvil, sitios web, software y otros productos y servicios (en su conjunto, los “Servicios”). Al hacer uso de cualquiera los Servicios, usted acepta estos Términos de Servicio y toda otra política de Sendola (en su conjunto, las “Políticas”).

También acepta cumplir con las siguientes acuerdos y políticas adicionales:

- Nuestra **Política de privacidad**, que establece los términos bajo los que manejamos y procesamos toda información personal que recolectemos acerca de usted o que usted nos suministre. Al hacer uso de nuestros Servicios, usted nos otorga su consentimiento y aceptación de dicho manejo y procesamiento, y ratifica que toda la información que nos suministra es exacta.
- Nuestro documento **Divulgaciones y acuerdo acerca de las comunicaciones electrónicas** establece la manera como Sendola envía comunicaciones a sus clientes por vía electrónica.

Lea cuidadosamente todos nuestros Términos de Servicio:

1. **Registro de cuentas**
2. **Protección y seguridad de las cuentas**
3. **Privacidad**
4. **Comunicaciones**
5. **Consentimiento electrónico**
6. **Los Servicios**
7. **Uso aceptable**
8. **Infracciones de derechos de autor y de marcas comerciales**
9. **Dispositivos de telefonía móvil compatibles y terceros proveedores de servicios de telefonía móvil**
10. **Indemnización**
11. **Sin garantías**
12. **Limitación de responsabilidades y daños**

13. Conflictos

14. Arbitraje individual vinculante

15. Legislación aplicable

16. Otras disposiciones

17. Modificaciones y rescisiones de los Términos de Servicio

18. Información de contacto

1. Registro de cuentas

Usted debe abrir una cuenta de Sendola (la o su “Cuenta”) para poder usar los Servicios. En el procedimiento de apertura y registro de la Cuenta le pediremos información, que podría incluir, sin limitaciones, su nombre y otra información personal. Usted debe suministrar información exacta y completa. Usted es responsable de mantener actualizadas en su perfil de usuario registrado de la Cuenta su dirección física, dirección de correo electrónico, número telefónico y otra información de contacto.

Consideramos que toda actividad que se origine en una cuenta la realiza el usuario registrado. Sólo debe usar los Servicios para hacer transacciones de su propia Cuenta, y nunca en nombre de ninguna otra persona. Usted es totalmente responsable de toda actividad que ocurra en su Cuenta, incluyendo toda acción realizada por personas a las que usted le haya dado acceso a su Cuenta.

Nos reservamos el derecho de suspender y de rescindir la cuenta de toda persona que suministre información inexacta, falsa o incompleta, o que incumpla con los requisitos del registro de cuentas.

2. Protección y seguridad de las cuentas

Usted es el único responsable de proteger su contraseña y de restringir el acceso a los Servicios desde los dispositivos móviles y computadoras compatibles de usted. Usted nos debe notificar de inmediato de todo uso no autorizado de su contraseña o de su cuenta de Sendola, y de toda otra vulneración de la seguridad de su cuenta. Usted también es responsable de tomar de inmediato medidas razonables a fin de mitigar los efectos de vulneraciones de la seguridad, de cooperar con Sendola y de suministrar toda la información que Sendola le solicite para subsanar las vulneraciones. Ninguna asistencia suministrada por Sendola en situaciones de vulneraciones de la seguridad constituye de manera alguna una aceptación o reconocimiento de que Sendola es de alguna manera responsable ni de que tiene alguna responsabilidad legal ante usted o ante alguna otra parte en lo que respecta a dichas vulneraciones.

Tenemos implementadas medidas técnicas y organizacionales diseñadas para proteger la información personal de usted contra destrucciones accidentales, pérdidas, modificaciones y también contra el acceso, uso, modificación y divulgación no autorizada. En todo caso, no podemos garantizar que terceros no autorizados nunca podrán soslayar dichas medidas ni que nunca podrán usar la información personal de usted para propósitos indebidos. Usted nos suministra su información personal a su propio riesgo.

3. Privacidad

Al usar cualquiera de nuestros Servicios en su carácter de cliente de Sendola, usted reconoce y acepta nuestras prácticas operacionales relacionadas con usted, como se establece en la **Política de privacidad** de Sendola. La Política de Privacidad establece la manera como Sendola recolecta, usa y protege la información personal que usted nos suministra, al hacer Sendola uso de dicha información a fin de suministrarle los Servicios o para propósitos propios de Sendola. Se le exige que se familiarice con la Política de Privacidad con anterioridad a usar los Servicios.

4. Comunicaciones

Al abrir, registrar o usar una cuenta de Sendola, y también al usar de alguna manera u otra los Servicios, usted nos otorga su consentimiento de recibir de manera electrónica toda comunicación, acuerdo, documento, notificación y divulgación (en su conjunto, las “Comunicaciones”) que le suministraremos en relación con su Cuenta y con el uso de los Servicios por parte de usted, como se establece en nuestro documento **Divulgaciones y acuerdo acerca de las comunicaciones electrónicas**.

5. Consentimiento electrónico

Al hacer uso de nuestras plataformas digitales, usted reconoce de manera afirmativa su cabal comprensión y aceptación de nuestra Política de Consentimiento Electrónico. Sendola utiliza mecanismos electrónicos para recibir consentimientos, lo que incluye, sin limitaciones, casillas, botones y nombres ingresados mediante teclados, según esté especificado en la plataforma.

Consentimiento implícito. Usted pudiera enviarnos su consentimiento implícito mediante acciones tales como hacer clic en leyendas tales como “Acepto” y “Estoy de acuerdo”, u otras acciones afirmativas similares.

Consentimiento expreso. En ciertas situaciones podría exigirse a los usuarios que den su consentimiento expreso mediante acciones específicas, tales como marcar una casilla específica o ingresar su nombre mediante un teclado.

Sendola mantiene registros de los consentimientos dados mediante mecanismos electrónicos, que incluyen la información de fecha, hora y la de los términos específicos a los que el usuario dio su consentimiento. Los consentimientos electrónicos recibidos a través de las plataformas de Sendola se considerarán legalmente válidos y de cumplimiento exigible en la medida permitida por las leyes correspondientes.

6. Los Servicios

Los Servicios tienen el propósito de permitir a los usuarios solicitar y abrir a través de Sendola cuentas de manejo de dinero en nuestra asociada USI Federal Credit Union, y enviar transferencias internacionales de dinero que tienen su origen en Estados Unidos. Se denomina como “transacción” todo depósito, compra o retiro de dinero a través de los Servicios. Se denomina como “remitente” quien envía dinero a través de los Servicios, y se denomina como “destinatario” quien recibe dinero a través de los Servicios. Se denomina como “transferencias” los pedidos de envío de dinero a través de los Servicios. Se denomina como “monto de la transferencia” el monto en dólares estadounidenses que el usuario remitente pide a Sendola que envíe por transferencia al Destinatario. Se denomina como “monto pagado” el monto pagado al destinatario.

Elegibilidad. Usted manifiesta y garantiza ante nosotros que:

- a) tiene al menos dieciocho (18) años de edad;
- b) es elegible para registrarse y usar los Servicios, y tiene derechos, potestades y capacidades para obligarse y cumplir estos Términos de Servicio;
- c) si nos pide el envío de una transferencia, usted nos está solicitando que la procesemos, algo que podríamos aceptar o rechazar a nuestro exclusivo criterio;
- d) usted no enviará ni recibirá transferencias en nombre de alguna otra persona;
- e) usted y todas las transacciones y transferencias iniciadas por usted cumplirán con todas las leyes, reglas y regulaciones federales, estatales y municipales pertinentes a usted y/o a sus negocios y operaciones;
- f) usted tendrá solamente una cuenta activa. Si se hace de nuestro conocimiento que un cliente usa varias cuentas, nos reservamos el derecho de rescindir una o más de dichas

cuentas, de limitar el uso de los Servicios por parte de dicho cliente o bien de rehusarnos a permitir el uso continuado de los Servicios por dicho cliente, y;

g) usted no usará los Servicios para ninguna actividad fraudulenta, ya sea directa o indirectamente, ni de manera alguna que interfiera con la operación de los Servicios; y

Licencias. Sendola es una empresa de servicios de dinero (Money Services Business, MSB), registrada en el Estado de Arizona, Estado en el que contamos con una licencia (MT-1050033) de empresa operadora de transferencias de dinero (Money Transmitter, MT). Dicha licencia está regida por las leyes del Estado de Arizona.

Nuestras asociadas. La entidad que aprueba y emite las cuentas de manejo de dinero y las tarjetas de débito es USI Federal Credit Union. El procesamiento de las cuentas de manejo de dinero se hace a través de Sendola en su carácter de representante de USI Federal Credit Union. Consulte el [sitio web de USI Federal Credit Union](#) para conocer los términos de servicio de USI Federal Credit Union.

Sendola es una empresa representante de USI Federal Credit Union (USI) que suministra servicios que permiten transferencias de dinero mediante el procesamiento de retiros ACH originados en el remitente, y el envío a la asociada distribuidora a fin de entregar el monto pagado al destinatario fuera de Estados Unidos. Al hacer uso de los Servicios, usted autoriza a Sendola a utilizar a USI Federal Credit Union cuando sea necesario para ejecutar transferencias. El procesamiento de las cuentas de manejo de dinero se hace a través de Sendola en su carácter de representante de USI Federal Credit Union.

Sendola es una empresa representante de Uniteller que suministra servicios que permiten transferencias de dinero mediante el procesamiento de retiros ACH originados en el remitente, y el envío a la asociada distribuidora a fin de entregar el monto pagado al destinatario fuera de Estados Unidos. Al hacer uso de los Servicios, usted autoriza a Sendola a utilizar a Uniteller cuando sea necesario para ejecutar transferencias.

Terceros proveedores de servicios. Sendola trabaja con empresas de terceros (en su conjunto, las “Proveedoras de Servicios”) a fin de poner fondos a disponibilidad de los destinatarios. Dichos servicios podrían incluir, sin limitaciones, retiros ACH y transacciones de tarjetas de débito. Al

usar nuestros servicios, el remitente autoriza el uso por parte de Sendola de entidades proveedoras de servicios, a efectos de realizar transacciones y transferencias.

Conflictos por errores en las transacciones. Sujeto a las leyes pertinentes, se puede presentar rechazos relacionados con conflictos en las transacciones dentro de los 180 días siguientes, a efectos de obtener el reembolso total del monto de la transacción y de los cargos correspondientes.

La Compañía sólo hará reembolsos a cuentas de manejo de dinero a nombre del correspondiente cliente. No se acepta el uso de cuentas de terceros a efectos de reembolsos.

Para solicitar un reembolso, el cliente debe enviar una solicitud de reembolso a nuestro departamento de atención al cliente, por correo electrónico a la dirección support@sendola.io. El mensaje debe incluir el motivo de la solicitud. Nuestro departamento de atención al cliente estudiará la solicitud y la información de la correspondiente transacción, e indicará al cliente todo requisito que sea necesario para realizar el reembolso. Si se aprueba el reembolso, una vez que el departamento de atención al cliente cuente con toda la información y documentación necesaria, enviará la solicitud al departamento de contabilidad a fin de procesar la transferencia del reembolso al cliente.

Cancelaciones y reembolsos. Sujeto a las leyes pertinentes, se pudiera cancelar las transferencias internacionales y recibir un reembolso total del monto de la transferencia y de los cargos pagados, a menos que los fondos ya hayan sido retirados o depositados al momento de que se reciba la solicitud de cancelación y siempre que dicha solicitud se reciba dentro de los 30 minutos siguientes al pago.

La Compañía sólo hará reembolsos a la cuenta bancaria que se utilizó para transferir los fondos, que debe estar a nombre del cliente. No se acepta el uso de cuentas de terceros a efectos de reembolsos.

Para solicitar un reembolso, el cliente debe enviar una solicitud de reembolso a nuestro departamento de atención al cliente, por correo electrónico a la dirección support@sendola.io. El mensaje debe incluir el motivo de la solicitud. El departamento de atención al cliente estudiará la solicitud y la información de la correspondiente transferencia, e indicará al cliente todo requisito

que sea necesario para realizar el reembolso. Una vez que el departamento de atención al cliente cuente con toda la información y documentación necesaria, enviará la solicitud al departamento de contabilidad a fin de procesar la transferencia del reembolso al cliente.

Si el destinatario envía de vuelta el dinero a nosotros, automáticamente haremos el reembolso a la cuenta bancaria desde la que el cliente envió los fondos.

Cargos. Usted acepta pagar a Sendola un cargo por servicio, además del monto de la transferencia, por cada transferencia que envíe. El pago, en dólares estadounidenses, se debe hacer al momento de enviar la transferencia para su procesamiento. Para procesar sus transferencias, usted nos autoriza a hacer los cargos correspondientes a la cuenta bancaria que tenemos en registro en su perfil de usuario.

Usted también pudiera estar sujeto a todo cargo indicado en la tabla de cargos de USI Federal Credit Union. Consulte la **tabla de cargos de USI Federal Credit Union** para ver la lista de los cargos.

7. Uso aceptable

En conexión con el uso de nuestro sitio web y Servicios, se prohíbe que los usuarios infrinjan, directa o indirectamente, los términos indicados abajo, y se prohíbe también que los usuarios permitan que terceros lo hagan.

Actividades restringidas:

- Servicios de exportación, que pudieran estar sujetos a restricciones de importación impuestas por leyes estadounidenses, incluyendo las Regulaciones Estadounidenses de la Administración de Exportaciones (15 C.F.R. Capítulo VII);
- Participar en alguna actividad que pudiera infringir las regulaciones administradas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de Estados Unidos (31 C.F.R. Partes 500-599). Las actividades prohibidas incluyen, sin limitaciones, el suministro de servicios a (o en beneficio de) una jurisdicción, entidad o persona bloqueada o prohibida por autoridades pertinentes emisoras de sanciones, incluyendo, sin limitaciones, actividades en Irán, Cuba, Corea del Norte, Siria y la región de Crimea de Ucrania. Si se descubre una presunta infracción de las restricciones anteriores, podríamos rescindir su cuenta y sus fondos podrían quedar retenidos por un período indefinido;

- El acceso o monitoreo de materiales o de información de algún sistema de Sendola, mediante procesos manuales o robóticos, arañas, *scrapers* y otros medios automatizados;
- Excepto en la medida que alguna restricción esté prohibida de manera expresa por las leyes, infringir las restricciones establecidas en los encabezados de exclusión de robots en alguno de los Servicios, soslayar, sortear o evadir alguna de las restricciones técnicas de los Servicios, utilizar herramientas para habilitar funcionalidades que de otra manera estarían deshabilitadas en los Servicios, y descompilar, desensamblar o de alguna manera hacer ingeniería en reversa de los Servicios;
- Realizar o intentar realizar acciones que pudieran interferir con la operación correcta de los Servicios, que pudieran prevenir el acceso o el uso de los Servicios por nuestros otros clientes, o bien imponer una carga no razonable o desproporcionadamente grande sobre nuestra infraestructura;
- Copiar, reproducir, alterar, modificar, crear obras derivadas, exhibir públicamente, republicar, cargar, mostrar en lugares públicos, transmitir, revender o distribuir, sin importar la manera, materiales, información o los Servicios de Sendola;
- Usar y beneficiarse de los Servicios a través de un esquema de alquiler, arrendamiento, tiempo compartido, buró de servicios u otro esquema;
- Transferir algún derecho otorgado a usted bajo estos Términos de Servicio;
- Usar los Servicios de alguna manera que lo distraiga del cumplimiento de las leyes de tránsito o de seguridad, o que impida el cumplimiento de dichas leyes;
- Usar los Servicios para la venta de armas de fuego, componentes de armas de fuego, municiones, armas o para la venta de cualesquiera dispositivo diseñado para causar lesiones;
- Usar los Servicios para alguna actividad ilegal o para la compra de bienes ilegales, o bien usarlos de una manera que exponga a daños y lesiones a usted, a otros usuarios de Sendola, a nuestras asociadas o a Sendola; o bien
- Sin importar la manera, usar los Servicios fuera de lo que está expresamente permitido en estos Términos de Servicio.

Suspensión y rescisión La determinación de si ocurrió o no una infracción de esta Política de Uso Aceptable al usted usar los Servicios queda exclusivamente a nuestro criterio; podríamos tomar las medidas a continuación:

1. emitir una advertencia
2. retirarle de manera inmediata, provisional o permanente su derecho de uso de nuestros Servicios;
3. suspender o cancelar sus órdenes de pago y tomar otras acciones que consideremos necesarias.

Si tenemos sospechas razonables de que se usó su cuenta para propósitos no autorizados, ilegales o criminales, usted nos otorga de manera expresa la autorización de compartir información acerca de usted, de su cuenta y de cualquiera de sus transacciones con las entidades del cumplimiento de las leyes.

8. Infracciones de derechos de autor y de marcas comerciales

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de otras entidades y personas, y le pedimos que haga lo mismo. Las disposiciones a continuación establecen los usos prohibidos de los bienes de propiedad intelectual de Sendola.

El sitio web de Sendola y los servicios de Sendola, incluyendo aplicaciones de telefonía móvil, sitios web, software y otros productos y servicios (en su conjunto, los “Servicios”), sus contenidos y todo bien de propiedad intelectual pertinente a los mismos y englobados en ellos (incluyendo derechos de autor, patentes, derecho de bases de datos, marcas comerciales y marcas de servicio) son propiedad de Sendola Corp., de afiliadas de Sendola o de terceros. Todos los derechos pertinentes al sitio web de Sendola y a los Servicios siguen siendo propiedad de Sendola. El sitio web de Sendola y los Servicios se deben usar sólo para los propósitos permitidos por estos términos o según lo descrito en el sitio web. Se le otorga el derecho exclusivo de mostrar públicamente y almacenar para su uso personal una copia de las páginas del sitio web de Sendola. Sin la aprobación expresa y por escrito de Sendola, usted no tiene el derecho de duplicar, publicar ni modificar el sitio web de Sendola, los Servicios ni porciones de ellos, ni de crear obras derivadas de los antes citados, de participar en su asignación o venta, de publicarlos en la World Wide Web ni de usarlos en alguna otra forma para algún propósito público o comercial. Usted no tiene el derecho de:

- 1) utilizar un robot, araña, *scraper* ni ningún otro programa automatizado para tener acceso al sitio web de Sendola o los Servicios, y/o;

- 2) retirar o modificar información relacionada con derechos de autor y marcas comerciales ni información de divulgación y uso restringido que esté publicada en el sitio web de Sendola (ni en páginas impresas del sitio web).

El nombre "Sendola" y todos los demás nombres al igual que toda designación de divulgación y uso restringido correspondiente a los productos y/o servicios de Sendola que se muestran en el sitio web de Sendola son marcas exclusivas de Sendola. Otras designaciones de productos, servicios y compañías que se muestran en el sitio web podrían ser marcas comerciales de sus correspondientes propietarios.

Atendemos toda notificación válida de infracciones de lo anterior.

9. Dispositivos de telefonía móvil compatibles y terceros proveedores de servicios de telefonía móvil

No garantizamos que los Servicios sean compatibles con su dispositivo de telefonía móvil ni con su proveedor de servicios de telefonía móvil. Su uso de los Servicios podría estar sujeto a los términos de su acuerdo con el fabricante de su dispositivo móvil, o a los términos de su proveedor de servicios. Usted no está autorizado a hacer uso de los Servicios mediante dispositivos modificados si las modificaciones infringen las directrices del software o de hardware del fabricante, incluyendo la inhabilitación de controles basados en software o hardware, lo que a veces se denomina *jailbreak*.

10. Indemnización

Usted indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad a nosotros y a nuestras procesadoras (y a nuestros respectivos empleados, directores, agentes, afiliadas y representantes) contra toda y cualesquiera reclamaciones, costos, pérdidas, indemnizaciones por perjuicios, dictámenes, evaluaciones fiscales, penalizaciones, intereses y gastos (incluyendo, sin limitaciones, honorarios razonables de representación legal) que surjan en virtud o en relación con toda reclamación, acción, auditoría, investigación, averiguación u otros procedimientos encausados por alguna persona o entidad que surja de o en relación con: (a) infracciones efectivas o presuntas por parte de usted de sus declaraciones, garantías y obligaciones que están establecidas en estos Términos; (b) uso incorrecto o indebido por parte de usted de los Servicios; (c) infracciones por parte de usted de algún derecho de terceros, incluyendo, sin limitaciones, todo derecho de privacidad, publicidad o de propiedad intelectual; (d) infracciones por parte de usted de cualesquiera ley, regla o regulación de los Estados Unidos o de algún otro país; (e) reclamaciones de terceros hechas por su Comprador en relación al procesamiento por parte de Sendola de la información personal del cliente/Comprador de usted en relación con el suministro de los Servicios a usted; (f) el acceso y/o uso de los Servicios por algún otro ente o persona que utilice el nombre y contraseña o algún otro código de seguridad específicos de usted; y (g) toda transacción, transferencia, compra, bien o servicio respecto al cual Sendola le suministre o le suministró a usted servicios de procesamiento de pagos en conformidad con estos Términos.

11. Sin garantías

EL USO DE LA PALABRA "SENDOLA" EN LAS SECCIONES 17 y 18 SIGNIFICA SENDOLA, SUS PROCESADORAS, SUS PROVEEDORES Y SUS LICENCIANTES (Y SUS RESPECTIVAS SUBSIDIARIAS, AFILIADAS, REPRESENTANTES, DIRECTORES Y EMPLEADOS).

LOS SERVICIOS SE SUMINISTRAN "TAL COMO ESTÁN" SIN DECLARACIONES NI GARANTÍAS EXPRESAS, IMPLÍCITAS NI DEL DERECHO CONSUECUDINARIO. SIN LIMITACIÓN ALGUNA DE LO ESTIPULADO ANTERIORMENTE, SENDOLA DE MANERA ESPECÍFICA SE EXONERA DE TODA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO Y DE NO CONTRAVENCIÓN.

SENDOLA NO GARANTIZA NI EMITE DE NINGUNA MANERA DECLARACIÓN ALGUNA DE QUE LOS SERVICIOS SON EXACTOS, CONFIABLES O CORRECTOS; NI DE QUE LOS SERVICIOS SATISFARÁN SUS REQUERIMIENTOS; NI DE QUE LOS SERVICIOS ESTARÁN

DISPONIBLES EN ALGÚN MOMENTO O LUGAR EN PARTICULAR; NI DE QUE LOS SERVICIOS ESTARÁN DISPONIBLES DE MANERA ININTERRUMPIDA, SIN ERRORES, SIN DEFECTOS NI PROTEGIDOS; NI DE QUE SE CORREGIRÁ TODO DEFECTO O ERROR EN LOS SERVICIOS; NI DE QUE EN LOS SERVICIOS NO HAYA PRESENCIA DE VIRUS NI DE OTROS COMPONENTES DAÑINOS Y NI DE QUE LOS SERVICIOS SEAN IDÓNEOS PARA ALGÚN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

Sendola no garantiza, avala ni asume responsabilidades de ningún tipo respecto a ningún producto o servicio publicitado u ofrecido por terceros. Sendola no tiene control ni responsabilidades por bienes y servicios que se paguen a través de los Servicios, ni asume responsabilidad alguna por lo anterior.

12. Limitación de responsabilidades y daños

EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDAS POR LAS LEYES PERTINENTES, EN NINGÚN CASO SENDOLA SERÁ RESPONSABLE POR NINGUNA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS YA SEAN DICHAS INDEMNIZACIONES DIRECTAS, INDIRECTAS, PUNITIVAS, INCIDENTALES, ESPECIALES, DERIVADAS O EJEMPLARIZANTES, INCLUYENDO, SIN LIMITACIONES, INDEMNIZACIONES POR DAÑOS POR LUCRO CESANTE, BUEN NOMBRE, USO, INFORMACIÓN U OTRAS PÉRDIDAS INTANGIBLES QUE PUDIERAN DERIVARSE DEL USO, DE LA INCAPACIDAD DE USO O DE LA NO DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. EN NINGÚN CASO SENDOLA SERÁ RESPONSABLE POR PÉRDIDAS O DAÑOS QUE NO SEAN RAZONABLEMENTE PREVISIBLES.

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SENDOLA SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO, PÉRDIDA O LESIÓN PERSONAL DERIVADA DEL HACKEO, DE ALTERACIONES NI DE NINGÚN ACCESO O USO NO AUTORIZADO DE LOS SERVICIOS O DE SU CUENTA DE SENDOLA, O DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ELLOS.

EN LA MÁXIMA MEDIDA ESTABLECIDA POR LAS LEYES PERTINENTES, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE SENDOLA ESTÁ LIMITADA A (A) EL MONTO DE LOS CARGOS RECIBIDOS POR NOSOTROS EN CONEXIÓN CON EL USO POR PARTE DE USTED DE LOS SERVICIOS DURANTE EL PERÍODO DE TRES (3) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIOR AL SUCESO QUE DA ORIGEN A LA RECLAMACIÓN POR RESPONSABILIDAD, O BIEN (B) USD500, LO QUE SEA MENOR.

ESTA SECCIÓN DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES RIGE YA SEA QUE LA PRESUNTA RESPONSABILIDAD ESTÉ BASADA EN INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES, OBLIGACIONES EXTRA CONTRACTUALES, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD ESTRUCTIVA O BASADA EN ALGUNA OTRA TEORÍA LEGAL, AÚN SI SENDOLA HAYA SIDO ADVERTIDA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. LA ANTERIOR SECCIÓN DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES REGIRÁ EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LAS LEYES VIGENTES EN LA JURISDICCIÓN CORRESPONDIENTE.

13. Conflictos

Se denomina “conflicto” toda reclamación, controversia o disputa entre usted y Sendola, sus procesadoras, proveedores y licenciantes (o sus correspondientes afiliadas, representantes, directores y empleados), ya sea que surjan o no antes o durante el período de vigencia de estos Términos, incluyendo toda reclamación, controversia o disputa que esté basada en algún comportamiento o acción de usted o de Sendola que haya ocurrido antes de la fecha de vigencia de estos Términos, incluyendo toda reclamación relacionada de alguna manera con estos Términos o con los Servicios, o con algún otro aspecto de nuestra interrelación.

Toda acción o encausamiento judicial iniciada por usted en relación con algún conflicto debe iniciarse antes de que transcurra un (1) año de que haya surgido el presunto motivo de la acción.

14. Arbitraje individual vinculante

General. Usted y Sendola acuerdan que todo conflicto, excepto los que se resuelvan de manera informal o se lleven ante un tribunal de pequeñas reclamaciones, será sometido a arbitraje por un árbitro imparcial que tenga la facultad de otorgar las mismas indemnizaciones por daños individuales y resarcimientos individuales que tienen los tribunales. TODO ARBITRAJE BAJO ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO SÓLO SE HARÁ DE MANERA INDIVIDUAL; NO ESTÁN PERMITIDOS LOS ARBITRAJES COLECTIVOS, LAS ACCIONES COLECTIVAS, LAS ACCIONES REPRESENTATIVAS NI LA CONSOLIDACIÓN CON OTROS ARBITRAJES. USTED RENUNCIA A TODO DERECHO DE QUE SU CASO SEA DIRIMIDO POR UN JURADO, Y TAMBIÉN RENUNCIA A TODO DERECHO DE PARTICIPAR EN ACCIONES COLECTIVAS EN CONTRA DE SENDOLA. Si resultara inaplicable alguna disposición de este acuerdo de arbitraje, se anulará la disposición inaplicable y el resto de las disposiciones relativas al arbitraje mantendrán su vigencia (y en ningún caso habrá arbitraje colectivo ni representativo).

Requisitos de acciones anteriores a encausamientos como intento de resolución de conflictos. Antes de iniciar un arbitraje, usted y Sendola acuerdan intentar evitar los costos de resoluciones formales de conflictos al otorgarse mutuamente la oportunidad total y equitativa de atender y resolver de manera informal todo conflicto. Ambas partes reconocen que este es un requisito importante, y que cada infracción del mismo sería una infracción material de los Términos. Para dar cabida a dicha oportunidad, antes del inicio de todo arbitraje o demanda, ambas partes acuerdan enviar a la otra una notificación escrita (la "Notificación"). Toda notificación a Sendola se debe enviar por correo postal a Sendola Corp, Attn: Arbitration Provision, 3040 Post Oak Blvd Floor 18, Houston, TX 77056, USA. Toda notificación a usted se enviará a la dirección que tenemos en archivo de su cuenta. La Notificación debe: (i) incluir el nombre y número de cuenta de usted; (ii) suministrar la suficiente información detallada que permita evaluar los méritos de la reclamación individual de la parte reclamante, a efectos de que la otra parte determine si es posible una resolución amigable; y (iii) establezca de manera específica el resarcimiento buscado, incluyendo todo monto en dinero que se exija y los medios mediante los cuales la parte reclamante calculó el monto de las indemnizaciones por presuntos daños correspondientes a la reclamación. Ambas partes acuerdan de que intentarán resolver todo conflicto a través de una negociación informal dentro de los siguientes sesenta (60) días a partir de la fecha de envío de la Notificación. Luego de ese período de sesenta (60) días y no antes, cualquiera de las partes pudiera iniciar un proceso de arbitraje. Ambas partes acuerdan que el tribunal estatal de la ciudad de Nueva York, Nueva York puede presentar medidas cautelares a efectos de hacer cumplir los requisitos de este párrafo en cuanto a acciones anteriores a encausamientos, incluyendo una medida cautelar de suspender un arbitraje que haya sido iniciado en incumplimiento de este párrafo.

Ámbito del arbitraje. Si las partes no logran resolver el conflicto mediante una negociación informal, o, según lo establecido abajo, en un tribunal de pequeñas reclamaciones, todo conflicto se resolverá de manera final y exclusiva mediante arbitraje individual vinculante con un único árbitro (el "Árbitro") certificado por la American Arbitration Association (<https://www.adr.org>, AAA) en conformidad con esta sección de los Reglas de Arbitraje Comercial de esa asociación, a excepción de que usted y Sendola tendrán el derecho de presentar mociones de disposición temprana o por sumario y de solicitar que rijan los Procedimientos de Agilización de la AAA's sin importar el monto de la reclamación. Excepto según lo establecido anteriormente, el Árbitro será responsable de determinar todas las materias periféricas del arbitraje, incluyendo materias relacionadas con si los Términos de Servicio y/o términos adicionales (o algún aspecto de los

mismos) son o no de cumplimiento exigible o son injustificados o ilusorios, e incluyendo también toda defensa de arbitraje, como renunciaciones, retardos, prescripción negativa o estoppel.

Tribunales de pequeñas reclamaciones. Sujeto a los requisitos de la jurisdicción correspondiente, cualquiera de las partes pudiera elegir dirimir disputas en tribunales locales de pequeñas reclamaciones en vez de mediante un procedimiento de arbitraje, siempre que la materia permanezca en el tribunal de pequeñas reclamaciones y sus procedimientos se hagan exclusivamente de manera individual. Si una de las partes ("demandante") ya presentó una solicitud de arbitraje ante la AAA, la otra parte ("demandada") pudiera, a su exclusivo criterio, informar a la AAA que prefiere que el conflicto se atienda en un tribunal de pequeñas reclamaciones. La AAA procederá a cerrar el arbitraje y el conflicto se atenderá en el correspondiente tribunal de pequeñas reclamaciones, y no habrá cargos a pagar relacionados con arbitrajes a cuenta de la parte demandada.

Procedimientos de arbitraje. Rige en su totalidad la Ley Federal de Arbitraje, 9 U.S.C. §§ 1-16, incluyendo sus disposiciones de procedimientos. Toda audiencia de arbitraje se producirá en la ciudad de Nueva York, Nueva York o en otro lugar aceptable para ambas partes, o bien, si las partes lo acuerdan, por teléfono o videoconferencia. El dictamen del árbitro será vinculante sobre las partes, y podría considerarse como una sentencia de cualesquiera tribunal de la jurisdicción competente. Para Sendola es muy importante la privacidad de usted, de manera especial lo relativo a sus transacciones, transferencias e información financiera. Todas las partes deben preservar la naturaleza confidencial de los arbitrajes, y no divulgarán sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte a ningún tercero el hecho, existencia, contenido, dictamen ni otros resultados de los arbitrajes, excepto en lo que pudiera ser necesario para hacer cumplir, presentar o impugnar dicho dictamen en un tribunal de la jurisdicción competente o como lo exija de alguna otra manera una ley pertinente. Aunque un árbitro pudiera otorgar los mismos resarcimientos declarativos o cautelares, el Árbitro sólo puede hacerlo con respecto a la parte individual que pide resarcimiento, y sólo en la medida necesaria para otorgar el resarcimiento derivado de la reclamación de la parte individual. La decisión y el dictamen del árbitro no tendrá un efecto de estoppel de precedencia ni colateral.

Cargos por arbitraje. En conformidad con las reglas de la AAA, la parte que inicia el arbitraje (ya sea usted o nosotros) es responsable del cargo por presentación del arbitraje. Para los efectos de esta disposición de arbitraje, al hacer referencia a usted y a Sendola se hace

referencia también a las respectivas subsidiarias, afiliadas, representantes, empleados, predecesores, sucesores y cesionarios así como los usuarios autorizados y los beneficiarios de los Servicios.

Exclusión Usted pudiera excluirse de esta disposición, y en esos casos sólo se podrá utilizar los tribunales para la resolución de todo Conflicto. Para excluirse de esta disposición, usted debe enviarnos la notificación correspondiente (la “Notificación de Exclusión”) dentro de los treinta (30) días posteriores a la creación de su Cuenta, o posteriores a la primera oportunidad en la que le demos el derecho de excluirse de esta disposición.

La Notificación de Exclusión se debe enviar por correo a Sendola Corp, Attn: Arbitration Provision, 3040 Post Oak Blvd Floor 18, Houston, TX 77056, USA. Para su comodidad, podemos suministrarle un **formulario de Notificación de Exclusión** que usted debe rellenar a efectos de excluirse. Usted debe rellenar este formulario y suministrar en él su nombre, dirección, número telefónico y la o las direcciones de correo electrónico que utiliza para iniciar sesiones y usar los Servicios. Es la única manera de excluirse de esta disposición. Las exclusiones no afectarán ningún otro aspecto de los Términos de Servicio, de los Términos Adicionales ni de los Servicios, y no tendrán ningún efecto en ningún otro acuerdo existente o futuro que usted pudiera celebrar en los procedimientos de arbitraje con nosotros.

Procedimientos judiciales Sujeto a y sin renuncia a las disposiciones de arbitraje indicadas anteriormente, usted acepta que todo procedimiento judicial (distinto de causas ante tribunales de pequeñas reclamaciones según lo descrito anteriormente) será llevado (y usted por la presente expresa su consentimiento) ante la exclusiva jurisdicción y sedes de los tribunales estatales de la ciudad de Nueva York, Nueva York.

15. Legislación aplicable

Estos Términos de Servicio y todo Conflicto se regirá por la Ley Federal de Arbitraje, según lo establecido anteriormente, y por las leyes del Estado de Nueva York y/o las leyes federales pertinentes, sin consideraciones acerca de la elección de leyes ni de conflictos de principios del Derecho.

16. Otras disposiciones

Estos Términos de Servicio y todo término o políticas adicionales pertinentes constituyen la única y total declaración del acuerdo entre usted y Sendola, en relación a los Servicios. En el caso de

una discrepancia entre estos Términos de Servicio y algún otro acuerdo o política de Sendola, prevalecerán estos Términos de Servicio y controlarán la materia de dicho conflicto. Si alguna disposición de estos Términos de Servicio o de algún otro término adicional resulta ser no válido o inaplicable bajo las leyes pertinentes, entonces se modificará e interpretará a fin de lograr en la medida máxima posible bajo las leyes pertinentes los objetivos de dicha disposición, y las demás disposiciones continuarán teniendo validez y vigencia totales. Estos Términos de Servicio no limitan ningún derecho que nosotros pudiéramos tener bajo las leyes de secretos comerciales, de derechos de autor, de patentes ni bajo otras leyes. Ninguna renuncia de ninguno de los términos de estos Términos de Servicio se considerará que constituye una renuncia continuada de dicho término ni de ningún otro término.

17. Modificaciones y rescisiones de los Términos de Servicio

Nosotros pudiéramos enmendar los Términos de Servicio en todo momento, al notificar que consideramos que sea razonable hacerlo por las circunstancias, al publicar los términos enmendados (los “Términos Revisados”) en nuestro sitio web o al enviar directamente una comunicación. Los Términos Revisados entrarán en vigencia al momento en que sean publicados, y no tendrán retroactividad. El uso continuado de los Servicios por parte de usted después de la publicación de términos revisados constituye su aceptación de dichos Términos Revisados.

Nosotros pudiéramos anular estos Términos de Servicio y cualquier otro término adicional y también suspender o cerrar su Cuenta o su acceso a cualquiera de los Servicios, en todo momento y por cualquier motivo. Nosotros pudiéramos agregar o quitar, suspender, detener, eliminar, discontinuar o imponer condiciones a los Servicios o a cualquier funcionalidad o aspecto de cualquiera de los Servicios. Realizaremos acciones razonables a fin de notificarle de la rescisión u otros tipos de cambios en los Servicios, ya sea por correo electrónico o durante la siguiente oportunidad que usted intente tener acceso a su Cuenta. Usted también puede anular en toda oportunidad los Términos de Servicio y los Términos Adicionales correspondiente a su Cuenta, al desactivar su Cuenta.

Si se rescinde estos Términos del Servicio o su Cuenta por cualquier motivo: (a) finalizarán los derechos que le otorgan estos Términos de Servicio, (b) usted acepta dar por terminados e interrumpir el uso de todos los Servicios, (c) nosotros pudiéramos (pero no estamos obligados a hacerlo) eliminar su información y los datos de su Cuenta que están almacenados en nuestros

servidores, y (c) no seremos responsables ante usted ni ante ningún tercero por compensaciones, reembolsos ni por indemnizaciones por ninguna rescisión o suspensión de los Servicios ni por la eliminación de su información y los datos de su Cuenta. Además de toda obligación de pagos bajo los términos de pago, las secciones a continuación de estos Términos de Servicio permanecerán en vigencia luego de la rescisión en conformidad con sus términos: 2 (Protección de las cuentas), 3 (Privacidad), 8 (Infracciones de derechos de autor y de marcas comerciales), 10 (Indemnización), 12 (Limitación de responsabilidades y daños), 13 (Conflictos), 14 (Arbitraje individual vinculante), 15 (Legislación aplicable), 13 (Límites de tiempo para el inicio de conflictos), 16 (Otras disposiciones) y 17 (Efectos de las rescisiones),

18. Comuníquese con nosotros

Si usted tiene alguna pregunta y/o inquietud acerca de estos Términos de Servicio o acerca de las prácticas descritas en este documento, puede comunicarse con nosotros a la dirección: **support@sendola.io**.