



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Fecha de última actualización: Agosto de 2023.

SECCIÓN 1. ALCANCE

Los presentes términos y condiciones (los "Términos y Condiciones") regulan el acceso, uso, participación y contratación de cualquiera de los Servicios (según dicho término se define más adelante) que cualquier persona realice (el "Usuario"), directa o indirectamente, a través del sitio web <https://www.pilou.io> (la "Plataforma"), misma que es operada y administrada por la sociedad denominada Delta Capital Asesores Independientes, S.A.P.I. de C.V. ("Pilou"), bajo el folio de autorización ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) 30041-001-(14087)-04/04/2016, sociedad mercantil debidamente constituida de conformidad con la legislación de los Estados Unidos Mexicanos ("México"), con sede en la Ciudad de México, México.

De manera enunciativa más no limitativa, el acceso y/o el uso de la Plataforma, así como la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios de la Plataforma por parte de cualquier Usuario, requiere que éste último se adhiera a los presentes Términos y Condiciones, aceptando los mismos sin reserva alguna. Lo anterior, en el entendido de que se considera que con el acceso y/o el uso a la Plataforma, así como con la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios, por parte de cualquier Usuario, éste último reconoce que ha leído y comprendido los presentes Términos y Condiciones y acepta, sin limitación o calificación alguna, estar legalmente sujeto a ellos y cumplirlos, incluyendo futuras modificaciones y cualquier estipulación adicional, así como acatar cualesquiera leyes, reglamentos, acuerdos o regulaciones aplicables de conformidad con: (i) lo establecido en la legislación aplicable de México; o (ii) la legislación aplicable de cualquier otra jurisdicción que le corresponda (conjuntamente con lo establecido en el inciso (i) inmediato anterior, la "Ley Aplicable").

En tal sentido, mediante el acceso y/o el uso a la Plataforma, así como mediante la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios, por parte de cualquier Usuario, éste último acuerda en vincularse y obligarse jurídicamente por los presentes Términos y Condiciones, mismos que establecen una relación contractual entre el Usuario y Pilou con motivo de regular el acceso y/o el uso a la Plataforma, así como la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios, por parte de cualquier Usuario. Los presentes Términos y Condiciones sustituyen expresamente a cualquier propuesta, acuerdo o convenio, ya sea oral o escrito, y a todas las comunicaciones correspondientes entre el Usuario y Pilou en relación con el acceso y/o el uso a la Plataforma, así como con la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios, por parte de cualquier Usuario. Consecuentemente, el Usuario en este acto reconoce y acepta que, por el solo hecho de acceder y/o usar la Plataforma, así como de participar, contratar y/o recibir los Servicios, se adhiere de manera inmediata y automática a todas y cada una de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones, otorgando pleno consentimiento en tal sentido y sin necesidad de llevar acto adicional alguno.

El Usuario en este acto reconoce y acepta que Pilou se reserva el derecho a modificar, limitar, denegar o dar por terminados unilateralmente los presentes Términos y Condiciones, el acceso y/o el uso a la Plataforma, así como la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios, en cualquier momento y por cualquier razón, mediante simple publicación de los cambios correspondientes en la Plataforma y dichas modificaciones serán automáticamente efectivas desde el momento de su publicación, sin necesidad de previo aviso.

Lo anterior, en el entendido de que es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los presentes Términos y Condiciones para efectos de garantizar que sigue consintiendo el contenido de estos. Se presumirá su aceptación y conformidad a cualquier modificación y/o limitación de los Servicios y/o los Términos y Condiciones con el simple uso de la Plataforma. Cualquier modificación y/o limitación a los presentes Términos y Condiciones sustituyen todos y cada uno de los términos y condiciones aplicables a los presentes.

El acceso y/o el uso a la Plataforma, así como la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los productos financieros y/o los servicios financieros ofrecidos por Pilou a través de la Plataforma (los "Servicios"), según sea el caso, constituyen: (i) la aceptación del Usuario de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidos en los presentes Términos y Condiciones; (ii) el consentimiento del Usuario para la recopilación, el uso y la



divulgación de datos personales del Usuario, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en las políticas de que Pilou tiene a disposición del Usuario; y (iii) el consentimiento del Usuario del procedimiento estipulado por Pilou para: (a) la participación, contratación y recepción de los Servicios; y (b) el acceso y/o el uso de la Plataforma.

EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, EL USUARIO EN ESTE ACTO RECONOCE Y ACEPTA EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, ANTES DE ACCEDER, USAR Y/O REGISTRARSE EN LA PLATAFORMA DEBIDO A QUE LE IMPONEN OBLIGACIONES Y RIGEN SU RELACIÓN CONTRACTUAL CON PILOU.

Si el Usuario no está de acuerdo con los Términos y Condiciones y/o no acepta acatar todas las Leyes Aplicables, deberá abstenerse de acceder y/o hacer uso de la Plataforma y/o de participar y/o contratar cualquiera de los Servicios inmediatamente.

SECCIÓN 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El Usuario podrá aperturar una o varias Cuentas, según lo requiera, de cualquiera de los siguientes Servicios, de conformidad con lo establecido a continuación:

- 2.1. Una vez que el Usuario haya firmado el contrato de intermediación bursátil con Pilou, se abrirá una cuenta bajo el servicio de comercialización y, los recursos que se depositen, de tiempo en tiempo, a la cuenta, se invertirán en operaciones de reporte de vencimiento diario. Lo anterior, en el entendido de que no será necesario la instrucción previa por parte del Usuario para dicha inversión.
- 2.2. Si el Usuario determina conveniente contratar el servicio de gestión de inversiones, será Pilou quien tome las decisiones de inversión por el Usuario una vez que se haya realizado al Usuario un cuestionario de perfilamiento. Una vez obtenido el perfil del Usuario en cuestión, Pilou procederá a mostrarle el portafolio propuesto para la confirmación de su cartera de inversión, para revisión del Usuario. Asimismo, Pilou le dará a conocer el Manual de Conducta, mismo que Pilou deberá de seguir en todo momento. Tanto el portafolio propuesto para la integración de la cartera de inversión del Usuario, como el Manual de Conducta, podrán, de tiempo en tiempo, sufrir modificaciones, las cuales deberán de ser informadas de forma oportuna al Usuario, mismo que, en caso de que no esté de acuerdo con dichas modificaciones, deberá de informar a Pilou y, en su caso, solicitar que se suspenda la prestación del servicio de gestión de inversiones. No obstante lo anterior, la continuidad en la recepción de los Servicios implica la aceptación del Usuario respecto de las modificaciones efectuadas por Pilou.

Se podrán abrir distintas cuentas en las que el Usuario reciba el servicio de gestión de inversiones, en atención a distintos objetivos. Lo anterior, en el entendido de que el Manual de Conducta será de aplicación general a cualesquiera de las cuentas bajo el servicio de gestión de inversiones y únicamente será necesaria la aceptación por parte del Usuario al Manual de Conducta en la primera contratación del servicio de gestión de inversiones que realice el Usuario.

En el manejo de la cartera de inversión del Usuario, Pilou podrá girar por su cuenta órdenes a la mesa, por lo que el Usuario en este acto, acepta y manifiesta conocer la diferencia entre las instrucciones que se giren al libro y a la mesa, en términos de las Disposiciones de carácter general aplicables a las casas de bolsa y demás disposiciones aplicables, en el entendido de que los operadores de Pilou serán los encargados de administrar y ejecutar las órdenes derivadas de las instrucciones giradas a la mesa de operación.

El Usuario en este acto, declara que conoce que, en las operaciones celebradas al amparo de órdenes derivadas de instrucciones a la mesa, podrá compartir la asignación con otros órdenes del mismo canal cuando la mesa de operación lo considere oportuno, ya sea total o parcialmente, en los porcentajes de participación que determine la propia mesa, salvo que Pilou, para cierta operación específica, indique algo distinto.

En caso de que el Usuario solicite algún retiro menor al 79% (setenta y nueve) por ciento) del valor de la cuenta, se procederá a generar cierta liquidez mayor a la solicitada, buscando, en todo momento, prevenir que algún cambio en el valor de los activos pudiera impedir obtener la cantidad requerida. Lo anterior, en el entendido de que en caso de que existan excedentes, estos se reinvertirán.



En caso de que el Usuario solicite algún retiro total, es decir, del 80% (ochenta por ciento) al 100% (cien por ciento), del valor de la cuenta, se procederá a generar la liquidez necesaria. Lo anterior, en el entendido de que Pilou realizará sus mejores esfuerzos para cumplir con la solicitud del Usuario en cuestión. No obstante lo anterior, el Usuario acepta y reconoce que movimientos abruptos del mercado podrían imposibilitar la obtención de la cantidad requerida, por lo que Pilou podrá, en dicho caso, proporcionar al Usuario un monto inferior a la cantidad solicitada.

En cualquier caso, el retiro solicitado por el Usuario, se verá reflejado en la cuenta destino que, en su caso señale el Usuario, en un periodo máximo de 15 (quince) días hábiles.

SECCIÓN 3. COMISIONES

El acceso y uso de la Cuenta dentro de la Plataforma no tendrá costo. Sin embargo, Pilou se reserva realizar el cobro de las siguientes comisiones:

Portafolio Perfil 1 100% Renta Fija	0.7% (cero punto siete por ciento) de comisión anual, con cobro mensual deducido directamente desde la cuenta de inversión.
\$50,000.00 M.N. - \$200,000.00 M.N.	1.7% (uno punto siete por ciento) de comisión anual, con cobro mensual deducido directamente desde la cuenta de inversión.
\$200,001.00 M.N. - \$1'000,000.00 M.N.	1.5% (uno punto cinco por ciento) de comisión anual, con cobro mensual deducido directamente desde la cuenta de inversión.
\$1,00,001.00 M.N. en adelante	1% (uno por ciento) de comisión anual, con cobro mensual deducido directamente desde la cuenta de inversión.

El Usuario entiende y acepta en este acto, que las comisiones anteriormente descritas no serán material de reembolso por ningún concepto. Pilou se reserva el derecho de modificar, actualizar, eliminar o adicionar comisiones, sin previo aviso. En tal sentido, el Usuario deberá de consultar de forma periódica los presentes Términos y Condiciones en la Plataforma.

SECCIÓN 4. CAPACIDAD Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

Como condición para el acceso y/o el uso a la Plataforma, así como para la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios y/o la apertura de una o varias Cuentas (según dicho término se define más adelante), el Usuario en este acto reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, ser mayor de edad de conformidad con lo establecido en la Ley Aplicable, así como tener la capacidad jurídica para obligarse y manifestar su voluntad, por sí mismo.

El Usuario en este acto reconoce y acepta que es su responsabilidad garantizar el cumplimiento de la Ley Aplicable previo al acceso y/o el uso de la Plataforma, así como a la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios y/o el registro de una o varias Cuentas en la Plataforma. Además, los Servicios se ofrecen única y exclusivamente para el uso, recepción y, en su caso, aprovechamiento del Usuario y no para el uso o beneficio de ningún tercero. El Usuario no podrá participar, contratar ni recibir los Servicios en caso de que viole alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones.

Derivado de lo anterior, el Usuario en este acto reconoce y acepta que Pilou no se hará responsable por el incumplimiento del Usuario a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y/o a la Ley Aplicable. Asimismo, el Usuario se obliga a no acceder, usar, participar y/o contratar cualquiera de los Servicios de la Plataforma desde una jurisdicción que prohíba la participación, contratación y/o recepción de los mismos.

Pilou se reserva el derecho de cerrar la Cuenta de cualquier Usuario y/o de suspender el acceso a la Plataforma, por cualquier razón y en cualquier momento, para cualquier Usuario que se encuentre en incumplimiento de los Términos y Condiciones. De igual manera, Pilou se reserva el derecho a bloquear el acceso y/o uso de la Plataforma en cualquier territorio.

El uso de cualquier *software* en la Plataforma será nulo de pleno derecho si es falsificado, alterado o manipulado de cualquier forma, ya sea ilegal, mecánica o electrónicamente



reproducido, obtenido fuera de los canales autorizados o si contiene la impresión, producción, tipográficos, errores mecánicos, electrónicos o de cualquier otra índole.

Es responsabilidad exclusiva del Usuario asegurarse que: (i) conoce a la perfección todos y cada uno de los Servicios; y (ii) los Servicios cumplen con todas y cada una de sus necesidades en relación con los mismos; así como que conoce y entiende los Términos y Condiciones, antes de aceptar los mismos.

El Usuario no podrá Transmitir (según dicho término se define más adelante) sus derechos establecidos en los presentes Términos y Condiciones, sin consentimiento previo y por escrito de Pilou y a discreción de ésta última. Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, el término "Transmitir" significa la venta, donación, permuta, cesión, enajenación, afectación en fideicomiso, o de cualquier otra forma la disposición, de forma directa o indirecta, de los derechos y obligaciones del Usuario establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Para efectos de claridad, cualquier uso que el Usuario haga de los servicios de un proveedor de pago estará sujeto a los términos y condiciones de uso prescritos por tal proveedor de pagos. Sin embargo, lo anterior no se considerará como un detrimento de sus obligaciones para con Pilou de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

- 4.1. Expuesto lo anterior, el Usuario en este acto declara y garantiza frente a la Sociedad que:
 - 4.1.1. En caso de persona física, es una persona física, mayor de edad de conformidad con lo establecido en la Ley Aplicable o con la legislación aplicable, con plena capacidad para obligarse en los presentes Términos y Condiciones.
 - 4.1.2. En caso de persona física, está actuando en su propio nombre.

En caso de persona moral, es una sociedad debidamente constituida y existente conforme a la jurisdicción que le corresponda en términos de las Leyes Aplicables.

En caso de persona moral, su representante legal y/o apoderado cuenta con los poderes y facultades suficientes y necesarios para adherirse a los presentes Términos y Condiciones y que dichos poderes y facultades se encuentran vigentes y no han sido modificados, limitados y/o revocados, en términos de las Leyes Aplicables.
 - 4.1.3. Su domicilio, para todos los efectos legales que deriven de los presentes Términos y Condiciones, es aquel al que el Usuario ingresó al momento de registrarse en la Plataforma.
 - 4.1.4. No usará los Servicios y la Plataforma, para llevar a cabo actividades ilícitas y/o no autorizadas de conformidad con la Ley Aplicable.
 - 4.1.5. La adhesión a los presentes Términos y Condiciones no contravendrá, violará o tendrá como resultado un incumplimiento a cualquier obligación a su cargo establecida en términos de cualquier convenio, contrato, acuerdo y/o acto jurídico de que sea parte en términos de las Leyes Aplicables.
 - 4.1.6. Todas sus operaciones, actividades comerciales e ingresos son legítimos, lícitos y no participa ni tiene vínculos con ningún tipo de delincuencia o actividades criminales; ni tiene la intención de utilizar su Cuenta en relación con tales actividades. Asimismo, se encuentra en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y su Reglamento.
 - 4.1.7. No utiliza o pretende utilizar o tiene la intención de permitir que otra persona utilice su Cuenta para cualquier fin ilícito o prohibido, incluyendo, sin limitar, cualquier tipo de fraude o lavado de dinero, de conformidad con las Leyes Aplicables.
 - 4.1.8. Los datos de la tarjeta de débito/crédito que le proporcionó a Pilou o, en su caso, a los procesadores de pago que para tales efectos señale y autorice Pilou a través de la Plataforma, en el proceso de registro son los del titular de la Cuenta y dicha tarjeta no ha sido reportada como extraviada o robada.
 - 4.1.9. No ha tenido previamente una Cuenta que fue suspendida y/o cancelada por Pilou.

- 4.1.10. En la apertura de su Cuenta, no proporcionará ninguna información o realizará ninguna declaración que sea incierta, falsa, incorrecta, incompleta o engañosa.
- 4.1.11. Todos los datos e información proporcionada por el Usuario son correctos, precisos, actuales, completos y que no violan ninguna Ley Aplicable.
- 4.1.12. Que actúa por cuenta propia y no a través de un tercero, por lo que en caso de actuar a nombre de otra persona, el Usuario notificará a PILOU la información correspondiente al propietario real de los recursos.
- 4.1.13. Que es el legítimo propietario y/o beneficiario final y/o beneficiario controlador de los recursos que ingresen a la cuenta CLABE registrada en la página Web de PILOU.
- 4.1.14. Que reconoce su firma electrónica, establecida en cualquier documento relacionado, como suficiente para vincularlo legalmente como si hubiera ejecutado físicamente en una copia impresa su firma autógrafa.
- 4.1.15. Que reconoce y acepta que Pilou no llevará a cabo la celebración del contrato de forma no presencial con las personas físicas de nacionalidad mexicana o extranjera, o Personas morales, cuando no recaben el dato relativo a la geolocalización.
- 4.1.16. Es su voluntad obligarse en términos de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones a efecto de tener acceso y/o usar la Plataforma, así como a efecto de la participación, la contratación y/o la recepción de cualquiera de los Servicios.

SECCIÓN 5. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LICENCIA DE USO DE SOFTWARE

El Usuario será el único responsable de obtener la conexión de internet necesaria para acceder a la Plataforma, así como del costo y mantenimiento de dicha conexión a internet. Lo anterior, en el entendido de que el acceso y/o uso de la Plataforma, así como la participación, contratación y/o recepción de los Servicios podrá estar únicamente disponible en determinados tipos de *hardware* y *software*, por lo que el Usuario entiende y acepta que es su exclusiva responsabilidad asegurarse de que los tipos de *hardware* y *software* con los que cuenta cumplen con los requerimientos técnicos en cuanto a la conexión a internet, para poder acceder y/o usar la Plataforma, así como participar, contratar y/o recibir cualquiera de los Servicios. La deficiencia o insuficiencia de los requerimientos técnicos antes señalados puede traer aparejada una falla en la Plataforma y/o una falla en la participación, contratación y prestación de los Servicios por parte de Pilou, lo cual no será considerado como un incumplimiento por parte de ésta última.

El Usuario en este acto reconoce y acepta que ninguna de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones se considerará como un compromiso por parte de Pilou para continuar prestando los Servicios en su forma o configuración actual. En tal sentido Pilou, a su entera discreción, podrá realizar modificaciones a la Plataforma y/o a los Servicios, independientemente de que dichas modificaciones requieran que el Usuario realice cambios en cualquier dispositivo o equipo en el que acceda y/o use la Plataforma y/o participe, contrate y/o reciba los Servicios. En tal sentido, el Usuario reconoce y acepta que Pilou no será responsable si dichas modificaciones afectan su acceso y/o uso de la Plataforma y/o los Servicios.

El Usuario en este acto reconoce y acepta que Pilou no será responsable por cualquier incumplimiento del acceso y/o uso de la Plataforma y/o la participación, contratación, prestación y/o recepción de los Servicios cuando éste se derive y/o se origine, sin limitar, a causa de: (i) fallas en el funcionamiento del equipo de cómputo o dispositivo móvil del Usuario o de terceros, ni de su mantenimiento; (ii) procedimientos de mantenimiento o reparos periódicos que Pilou realice sobre la Plataforma y/o los Servicios; (iii) desperfectos ocasionados al equipo de cómputo o del dispositivo móvil del Usuario o de terceros por fallas de energía eléctrica; (iv) la utilización indebida de la Plataforma y/o de los Servicios por parte del Usuario o por terceros; (v) falta de acceso a la Plataforma por fallas o problemas de conexión o conectividad en el servicio de internet y/o de descarga de datos móviles que sea empleado por el Usuario; (vi) fallas y/o interrupciones de la Plataforma y/o los Servicios causados por caso fortuito o fuerza mayor, fallas en las telecomunicaciones y/o servicios de terceros; (vii) la instalación o presencia



de *software* maligno que radique en el equipo del Usuario o de terceros; y/o (vii) razones fuera del control de Pilou o por razones que no sean predecibles por la misma.

Pilou, sus empleados, asesores, cualquiera de sus respectivas afiliadas y/o subsidiarias, así como a cualquiera de sus respectivos accionistas, socios, administradores, consejeros, directores, empleados, agentes, apoderados y/o representantes no garantizan: (i) que el funcionamiento de la Plataforma estará libre de errores o interrupciones; (ii) que cualquier defecto en la Plataforma será corregido; (iii) que la Plataforma o los servidores estén libres de virus y desperfectos; y/o (iv) la privacidad, seguridad, autenticidad y no corrupción de cualquier información transmitida a través de o guardado en cualquier sistema conectado al internet.

La Plataforma puede incluir información confidencial, la cual es considerada como secreta y valiosa para Pilou. En tal sentido, el Usuario no tiene derecho a utilizar o revelar dicha información confidencial, sino única y exclusivamente en caso de que se le autorice expresamente en términos de los presentes Términos y Condiciones.

5.1. Propiedad del *software*. Pilou es la única y legítima titular o licenciataria de todos y cada uno de los derechos de propiedad intelectual derivados de la Plataforma, así como de los procesos, procedimientos, métodos y modelos, misma que por su selección, contenido y colección constituye una creación intelectual propiedad de Pilou (en la medida en que dicha información no sea idéntica en su totalidad o en parte a aquella información proporcionada por los Proveedores de la misma). En tal sentido, el uso de la Plataforma por parte del Usuario a través de los Servicios no constituye una venta, transmisión, cesión, autorización y/o licencia de uso de la Plataforma en favor del Usuario distinta a aquellas expresamente establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario en este acto reconoce y acepta que: (i) no alterará, descompilará ni desensamblará de forma alguna la Plataforma; y (ii) lo establecido en los presentes Términos y Condiciones no concede derechos adicionales para el Usuario que los expresamente establecidos en los mismos.

Sujeto al cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, Pilou le concede al Usuario una licencia limitada, revocable, no sub-licenciable, no exclusiva y no transferible para: (i) el acceso y/o uso de la Plataforma en el dispositivo personal del Usuario para efectos de únicamente la participación, contratación, prestación y/o recepción, según sea el caso, de los Servicios; y (ii) el acceso y uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los Servicios, solo para su uso personal, no comercial.

Lo anterior, en el entendido de que lo establecido en el párrafo inmediato anterior no le confiere al Usuario ningún tipo de derecho moral o patrimonial existente o que pudiera existir previo a su adhesión, con respecto a cualquier derecho de autor o derecho de propiedad industrial relacionados con la licencia respectiva, cuyo titular y/o propietario sea Pilou, relacionado con los presentes Términos y Condiciones.

5.2. Derechos de propiedad industrial. En adición a lo establecido en la Sección 5.1. anterior, el Usuario reconoce y acepta que Pilou tiene derechos de propiedad sobre ciertas marcas, patentes, diseños industriales, nombres comerciales y de la información que se origina en los mercados regulados u operados por Pilou y en la compilación de información obtenida de otras fuentes (conjuntamente con lo señalado en la Sección 5.1. anterior, la "Propiedad Intelectual") que es utilizada a su vez en la prestación de los Servicios, en la Plataforma. Al respecto, el Usuario se obliga a no utilizar dicha Propiedad Intelectual de manera que pueda infringir los derechos de Pilou.

5.3. Restricciones. No está permitido a los Usuarios:

5.3.1. Instalar o cargar la Plataforma en un servidor u otro dispositivo de red o tomar otras medidas para facilitar el acceso y/o uso de la Plataforma a ninguna otra persona a través de cualquier forma.

5.3.2. Sub-licenciar, ceder, alquilar, arrendar, prestar, transferir o copiar la Plataforma o su licencia para utilizar la Plataforma, o hacer o distribuir copias de la Plataforma.

5.3.3. Traducir, aplicar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, adaptar, modificar, crear trabajos derivados de, o modificar la Plataforma.



- 5.3.4. Copiar o traducir cualquier documentación de usuario suministrada en línea o en formato electrónico.
- 5.3.5. Introducir, acceder, intentar acceder, modificar o de cualquier otra forma soslayar el sistema de seguridad aplicable o interferir de cualquier manera con la Plataforma, incluyendo, sin limitar, cualquier característica o componente de la misma.

SECCIÓN 6. SUSCRIPCIÓN Y CUENTA DEL USUARIO

Sujeto a lo establecido en la Sección 3. de los presentes Términos y Condiciones, para registrarse en la Plataforma con motivo de la prestación de los Servicios, el Usuario deberá registrarse en la Plataforma debiendo proporcionar ciertos datos personales para la creación de una o varias cuentas (la "Cuenta"), que estará(n) vinculada(s) con su suscripción a los Servicios y a la Plataforma. Todos y cada uno de los datos que el Usuario proporcione con motivo de la creación de su Cuenta sean correctos, precisos, actuales, completos y que no violen ninguna Ley Aplicable.

En caso de que Pilou, a su entera discreción, considere que la información proporcionada por el Usuario no es correcta, actual o completa, o que el Usuario ha violado de cualquier otra forma los presentes Términos y Condiciones o cualquier Ley Aplicable, Pilou estará facultada para suspender o cancelar la Cuenta del Usuario, impedir su acceso a la Plataforma y/o a los Servicios, sin responsabilidad alguna para Pilou. El Usuario se compromete a notificar a Pilou inmediatamente en caso de que sospeche cualquier uso o acceso no autorizado por parte de un tercero a su Cuenta, con motivo de que Pilou pueda proceder a cancelarla.

El Usuario no deberá, en ningún momento: (i) utilizar la Cuenta, el nombre de usuario, la dirección de correo electrónico o la contraseña de otra persona; o (ii) utilizar un nombre de usuario como un nombre sujeto a los derechos de otra persona, sin la autorización correspondiente en términos de la Ley Aplicable; y (iii) utilizar, como nombre de usuario, un nombre que sea de cualquier modo ofensivo, vulgar u obsceno.

La suscripción del Usuario a los Servicios permanecerá vigente otorgando el derecho de acceso al Usuario a su Cuenta de forma continua, salvo que: (i) el Usuario incumpla con alguna de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones; (ii) el Usuario manifieste de manera expresa a Pilou que no está de acuerdo con la modificación que, en su caso, sufran los presentes Términos y Condiciones; y/o (iii) el Usuario cancele su Cuenta.

Pilou se reserva el derecho para cerrar y/o cancelar las Cuentas: a) duplicadas o, a su entera discreción, b) que estén relacionadas entre las mismas y/o relacionadas a un mismo Usuario, c) que lleven más de 6 meses consecutivos en ceros, d) que no haya entregado la totalidad de datos y/o documentos requeridos.

En el momento en el que el Usuario decida registrarse en la Plataforma, Pilou podrá suministrar la información que el Usuario ha proporcionado a cualesquiera entidades financieras, instituciones de crédito y/o autoridades para confirmar su identidad y datos de la tarjeta proporcionada. La entidad financiera, institución de crédito y/o la autoridad en cuestión comprobará cualquier detalle que Pilou le dé a conocer con las bases de datos a las que tenga acceso y mantendrán un registro de dicha verificación. El Usuario acepta que Pilou está facultada para procesar, utilizar, registrar y divulgar la información personal que el Usuario proporcione en relación con su registro, y que tales datos personales pueden ser grabados por Pilou, la entidad financiera, institución de crédito y/o la autoridad en cuestión. Para su protección, las llamadas telefónicas al Usuario pueden ser grabadas y supervisadas.

Pilou tiene el derecho de verificar cualquier información que el Usuario le proporcione cuando éste último se intenta registrar para efectos de asegurarse que cumple con los requisitos antes mencionados. Lo anterior, en el entendido de que Pilou podrá solicitar al Usuario que le proporcione copia simple de su identificación oficial para efectos de verificar lo anterior.

Al registrar una Cuenta en la Plataforma, el Usuario podrá utilizar la misma. El Usuario deberá elegir una contraseña que será utilizada para acceder a su Cuenta. La contraseña y las credenciales de acceso deberán ser seguras.

En todo momento, el Usuario es el único responsable de mantener en secreto el número de sus cuentas, contraseña y credenciales de acceso y/o números confidenciales con los cuales tenga acceso a la Plataforma y a los Servicios. El Usuario debe, en términos de lo establecido para tales efectos en los presentes Términos y Condiciones, notificar inmediatamente a Pilou de



cualquier cambio en su capacidad para utilizar los Servicios, así como la violación de seguridad o el uso no autorizado de su Cuenta. El Usuario tendrá la posibilidad de eliminar su Cuenta, ya sea directamente en la Plataforma, o a través de una solicitud realizada a Pilou.

SECCIÓN 7. ADVERTENCIAS

La información y análisis contenidos en la Plataforma no pretenden ofrecer asesoría fiscal, legal o de inversión. Cada Usuario deberá decidir la conveniencia de cualquier inversión en las acciones mencionadas en la Plataforma y deberá consultar, en caso de que el Usuario lo estime conveniente, a su propio asesor fiscal, legal, de inversiones o de cualquier otro tipo, para determinar dicha conveniencia.

Pilou no se hace responsable de minusvalías, pérdidas, daños o perjuicios que se le pretendan imputar con motivo de la utilización de los Servicios y Contenidos de la Plataforma. Lo anterior, en el entendido de que el Usuario será el único y final responsable de tomar sus propias decisiones de inversión. El Usuario, por el simple acceso y utilización a la Plataforma, manifiesta haber sido debida y oportunamente informado de cualesquiera Leyes Aplicables.

Los simuladores contenidos en la Plataforma son meramente informativos, por lo que Pilou no ofrece ni pretende garantizar, de ninguna forma, la rentabilidad de los productos de inversión referidos en la Plataforma. En tal sentido, Pilou no podrá ser sujeto de ningún tipo de reclamación al respecto. Asimismo, los rendimientos pasados que sirven de base para los simuladores, no garantizan de ninguna forma, rendimientos futuros para el Usuario.

SECCIÓN 8. RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES

Como condición para el acceso y uso de la Plataforma, así como para la participación, contratación y recepción de los Servicios, el Usuario se compromete a no utilizar los Servicios para ningún propósito que esté prohibido por los presentes Términos y Condiciones y/o por la Ley Aplicable. El Usuario es el único y exclusivo responsable de toda su actividad en relación con los Servicios. La violación de los presentes Términos y Condiciones puede resultar en la terminación y cancelación de la Cuenta del Usuario, cancelación de los Servicio y Contenidos y/o multas.

De manera enunciativa más no limitativa, el Usuario se obliga en este acto a no (y no deberá permitir a ningún tercero):

- 8.1. Utilice tecnología de lector de pantalla, algoritmos o cualquier otro medio tecnológico automatizado para interpretar, analizar, investigar u obtener información sobre los Servicios.
- 8.2. Proporcione información falsa, engañosa, imprecisa o inexacta.
- 8.3. Fabrique ilícitamente cualesquiera tipos de beneficios, proporcionando información inexacta, comprando o vendiendo dichos beneficios, creando múltiples Cuentas u otros medios.
- 8.4. Dé lugar a la creación o el funcionamiento de múltiples Cuentas para un Usuario.
- 8.5. Dé lugar a múltiples entradas en los Servicios, por cualquier medio, incluyendo, sin limitar, la contabilidad múltiple.
- 8.6. Resulte en Transmisión de la Cuenta del Usuario.
- 8.7. Sea ilegal, desafiante, abusiva, difamatoria, calumniosa, engañosa, fraudulenta, invasiva de privacidad de los demás Usuarios o cualesquier terceros, tortuosa, obscena, vulgar, pornográfica, ofensiva, profana, contenga o muestre actividad sexual, viole de otro modo cualquier Ley Aplicable o legislación aplicable.
- 8.8. Constituya publicidad no autorizada o no solicitada, correo basura o masivo "spamming".
- 8.9. Contenga virus de *software* o cualquier otro código informático, archivos, contenido o programas que están diseñados o destinados a interrumpir, dañar, limitar o interferir con el funcionamiento adecuado de cualquier *software*, *hardware* o equipo de

- telecomunicaciones o a dañar u obtener acceso no autorizado a cualquier sistema, datos, contraseña u otra información de Pilou o de cualquier tercero.
- 8.10. Esté diseñada o destinada a obtener una contraseña, una Cuenta o información privada de cualquier Usuario de la Plataforma.
 - 8.11. Dé lugar a que el Usuario se haga pasar por cualquier otra persona o entidad, incluyendo, sin limitar, cualquiera de los empleados y/o representantes de Pilou o Usuarios de la Plataforma.
 - 8.12. Incluya documentos de identificación de cualquier otra persona o información financiera sensible.
 - 8.13. Coloque o utilice los Servicios de la Plataforma en sitios *web* o páginas, ya sean propias o de terceros, sin autorización previa y por escrito de Pilou.

El Usuario en este acto reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, que en ningún momento: (i) tomará ninguna acción que imponga o pueda imponer una carga a Pilou; (ii) interferirá o intentará interferir con el funcionamiento adecuado de los Servicios; (iii) eludirá, evitará o intentará eludir o evitar cualquier medida que Pilou pueda utilizar para evitar o restringir el acceso a los Servicios; (iv) utilizará un software, dispositivos u otros procesos manuales o automatizados para "rastrear" cualquier página de la Plataforma sin el permiso expreso y por escrito de Pilou; (v) recolectará o dañará cualquier contenido de la Plataforma; o (vi) tomará, de cualquier otra manera, cualquier acción que viole las directrices y políticas de Pilou.

Pilou se reserva el derecho de acceder, leer, preservar y divulgar cualquier información que considere razonablemente necesaria para: (i) cumplir con cualquier Ley Aplicable, así como con cualquier proceso o procedimiento legal o solicitud gubernamental; (ii) hacer cumplir los presentes Términos y Condiciones, incluyendo, sin limitar, la investigación de posibles violaciones de cualquier disposición que forme parte de los mismos; (iii) detectar, prevenir o abordar de otro modo el fraude, la seguridad o los problemas técnicos; (iv) responder a las solicitudes de asistencia del Usuario; o (v) proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Pilou, los Usuarios y el público en general.

El Usuario únicamente puede utilizar los Servicios para fines lícitos, por lo que el Usuario acepta no publicar, cargar, enviar, transmitir o distribuir: (i) cualquier material que infrinja las Leyes Aplicables; (ii) cualquier material que restrinja o impida a cualquier otro Usuario el uso y/o acceso a la Plataforma, así como la participación, contratación y/o recepción de los Servicios; (iii) cualquier material que sea ilegal, amenazante, abusivo, acosador, difamatorio, obsceno, ofensivo, dañino, desagradable, pornográfico, profano o indecente, o una conducta alentadora que constituya un delito o dé lugar a responsabilidad civil; (iv) cualquier material que contenga virus o cualquier otro elemento o componente que tenga capacidad o potencial para interrumpir, permitir el uso no autorizado o limitar la funcionalidad de cualquier *software* o *hardware*, cualquier equipo de telecomunicaciones o cualquier red de comunicaciones; (v) cualquier material que viole o infrinja los derechos de terceros, derechos de privacidad o publicidad, de conformidad con la Ley Aplicable; o (vi) cualquier material que contenga cualquier otro componente dañino o ilegal.

De igual forma, el Usuario acepta no: (i) alterar, dañar o eliminar ningún material que aparezca en la Plataforma; (ii) interrumpir el flujo normal de comunicación en la Plataforma; (iii) reclamar una relación con o hablar para cualquier negocio, organización, o persona para la cual no está autorizado a reclamar dicha relación; o (iv) violar cualquier regla, política o directriz de funcionamiento de su proveedor de acceso a internet o servicio en línea.

Pilou se reserva el derecho de prohibir o restringir la conducta en la Plataforma y de editar, bloquear o eliminar cualquier contenido, total o parcialmente, que infrinja su código de conducta, o sea considerado inapropiado. Si el Usuario cree que se ha publicado material que viola cualquiera de estas prohibiciones, o que de lo contrario debería eliminarse, éste último se tendrá que poner en contacto, en términos de lo establecido para tales efectos en los presentes Términos y Condiciones, con Pilou.

En caso de que el Usuario lleve a cabo cualesquiera de los actos antes señalados, el Usuario estará obligado a indemnizar y sacar en paz y a salvo a Pilou, así como a sus empleados, asesores, a cualquiera de sus respectivas afiliadas y/o subsidiarias, y/o partes relacionadas, así como a cualquiera de sus respectivos accionistas, socios, administradores, consejeros,



directores, empleados, agentes, apoderados y/o representantes de, y en contra de, todas y cualesquiera acciones legales, denuncias, quejas, demandas, procedimientos, juicios, reclamaciones, multas y/o responsabilidades de cualquier índole y/o naturaleza, así como a cubrir cualesquiera daños y/o perjuicios, gastos y/o erogaciones de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios razonables de los abogados, que se generen con motivo de su incumplimiento, incluyendo cualquier violación de la Ley Aplicable.

SECCIÓN 9. SERVICIOS BASADOS EN LA UBICACIÓN

Es posible que Pilou ofrezca funciones que se basen en la ubicación de los Usuarios y que pueden informar sobre la ubicación de dichos Usuarios mientras utilizan los Servicios (los "servicios Basados en la Ubicación"). El Usuario puede participar en el uso de dichos Servicios Basados en la Ubicación a su propia discreción, y puede optar por no participar en los mismos proporcionando dicha información mediante la desactivación de las características de ubicación. Si el Usuario utiliza los Servicios Basados en la Ubicación, está dando su consentimiento para que Pilou esté en condiciones de recopilar y difundir su información de ubicación a través de los Servicios. Pilou, bajo ninguna circunstancia, será responsable por reclamos o daños que surjan de la decisión del Usuario de compartir su información de ubicación a través de los Servicios.

SECCIÓN 10. SUSPENSIÓN Y CIERRE DE CUENTA

Pilou podrá suspender la Cuenta del Usuario cuando considere, a su entera discreción, que dicha Cuenta puede estar siendo utilizado con fines fraudulentos, como son los de lavado de dinero o de una manera tal que ponga en peligro la integridad de Pilou y los Servicios que presta. Hasta que las investigaciones correspondientes de Pilou se hayan completado y hasta que ésta última esté satisfecha de que la causa de sus preocupaciones ya no existe, podrá seguir suspendida la Cuenta del Usuario u optar por cancelar la misma.

Asimismo, Pilou está facultada para suspender o cancelar cualquier Cuenta Electrónica en caso de que considere, a su entera discreción, que el Usuario es menor de edad de conformidad con la Ley Aplicable o la legislación aplicable que establezca que el acceso y/o uso de la Plataforma y/o la participación, contratación y/o recepción de los Servicios sea un acto ilícito conforme a la Ley Aplicable o a la legislación aplicable de cualquier otra jurisdicción que le corresponda.

No obstante cualquier disposición en contrario, Pilou se reserva el derecho de cancelar la Cuenta de cualquier Usuario en cualquier momento y por cualquier razón. Pilou procurará, en la medida de lo posible, dar un aviso al Usuario con un tiempo razonable antes de cancelar su Cuenta, a menos que las circunstancias hagan que legalmente o en la práctica no pueda hacerlo.

SECCIÓN 11. QUEJAS

Cualquier queja por parte de cualquier Usuario respecto a cualquier aspecto de la conducta de Pilou en relación con los Servicios deberán ser presentadas por el Usuario dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes al evento que dé lugar a la queja del Usuario. En caso de que la queja del Usuario se presente después del plazo antes señalado, la Sociedad no tendrá la obligación de atender la queja en cuestión.

En relación con cualesquier quejas por parte de los Usuarios, Pilou se reserva el derecho de registrar todas las comunicaciones telefónicas y de correo electrónico con el Usuario y con cualquier otra persona. En caso de controversia en cuanto al contenido de dichas comunicaciones, se hará referencia a dichos registros y a la base de datos de transacciones de Pilou que, en ausencia de cualquier evidencia en contrario, será decisiva.

No obstante lo anterior, las quejas de los Usuarios serán tratadas con carácter de confidencial, mientras que Pilou busque una solución a la misma. El Usuario en este acto reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, que no revelará la existencia, naturaleza o detalle de cualquier queja con ningún tercero. En caso de que el Usuario revele la información de la discusión de la queja, se considerará una violación de los presentes Términos y Condiciones y Pilou no estará obligada a seguir buscando una solución a su queja. En ese sentido, Pilou tendrá derecho a suspender la Cuenta del Usuario.

Si el Usuario tiene cualquier motivo para quejarse de cualquier asunto que haya sucedido como consecuencia de su relación con Pilou, el Usuario debe notificarle a Pilou a través del correo electrónico: hola@pilou.io y el correo cumplimiento@pilou.io. Pilou se ocupará de las quejas de



los Usuarios tan pronto como sea razonablemente posible y, en caso de ser necesario, solicitará las pruebas correspondientes para efectos de comprobar la solución de la queja en cuestión.

SECCIÓN 12. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 12.1. Pilou no tiene una relación especial ni un deber fiduciario con el Usuario. En tal sentido, el Usuario en este acto reconoce y acepta que Pilou no tiene la obligación de tomar acción alguna respecto a: (i) qué Usuarios obtienen acceso a los Servicios; (ii) los Servicios como tal; y (iii) cómo pueden los Usuarios interpretar o utilizar los Servicios.
- 12.2. El Usuario libera a Pilou de toda responsabilidad por haber adquirido o no adquirido los Servicios. Pilou no lleva, ni llevará, a cabo ningún tipo de representación respecto a ningún contenido al que se acceda a través de la Plataforma y, consecuentemente, en la prestación de los Servicios.
- 12.3. LOS SERVICIOS Y EL CONTENIDO DE LOS MISMOS SE PROPORCIONAN A LOS USUARIOS "TAL CUAL" Y SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE TÍTULO, DE NO INFRACCIÓN, DE COMERCIABILIDAD Y DE APTITUD PARA UN FIN DETERMINADO, Y CUALQUIER OTRA GARANTÍA IMPLÍCITA EN CUALQUIER CURSO DE EJECUCIÓN O USO DE LOS SERVICIOS, MISMAS GARANTÍAS QUE SE RECHAZAN EXPRESAMENTE EN ESTE ACTO POR PARTE DE CUALQUIER USUARIO. PILOU, SUS DIRECTORES, EMPLEADOS, AGENTES, ACCIONISTAS, ADMINISTRADORES Y PROVEEDORES NO GARANTIZAN: (I) QUE LOS SERVICIOS SERÁN SEGUROS O ESTARÁN DISPONIBLES EN UN MOMENTO O LUGAR DETERMINADO; (II) QUE SE CORREGIRÁ CUALQUIER DEFECTO O ERROR; (III) QUE CUALQUIER CONTENIDO O *SOFTWARE* DISPONIBLE EN O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ESTARÁ LIBRE DE VIRUS U OTROS COMPONENTES DAÑINOS; Y/O (IV) QUE LOS RESULTADOS DEL USO DE LA PLATAFORMA CUMPLIRÁN CON SUS REQUISITOS. LO ANTERIOR, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL ACCESO Y USO A LA PLATAFORMA Y, CONSECUENTEMENTE, LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL USUARIO ES ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE BAJO EL RIESGO DE ESTE ÚLTIMO.

SECCIÓN 13. USO AUTORIZADO DE LA PLATAFORMA

El Usuario está autorizado para acceder y utilizar la Plataforma única y exclusivamente de conformidad con las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones. Cualquier otro uso de la Plataforma por el Usuario distinto al establecido en los presentes Términos y Condiciones, incluyendo, entre otros, la retransmisión o el reprocesamiento, en su totalidad o en parte, está prohibido y el Usuario acepta en este acto no Transmitir, divulgar, reproducir ni publicar parte o la totalidad del contenido de la Plataforma a cualquier otra persona.

SECCIÓN 14. INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS Y DATOS PERSONALES

Toda la información proporcionada por el Usuario de conformidad con los presentes Términos y Condiciones será tratada de conformidad con la política de privacidad de Pilou, misma que se pondrá a disposición del Usuario a través de la Plataforma.

No obstante lo anterior, el Usuario en este acto se obliga a respetar en todo momento los presentes Términos y Condiciones, así como cualesquiera otras políticas de privacidad que Pilou pondrá a disposición del Usuario a través de la Plataforma, en el entendido de que el Usuario reconoce y acepta que conoce a la perfección el contenido y alcance legal de dichas políticas de privacidad, por lo que se adhiere automáticamente en este acto a todos y cada uno de los términos y condiciones contenidos en el mismo. En tal sentido, el Usuario se obliga, entre otros asuntos, a: (i) procurar que todos y cada uno de los datos personales que el Usuario ingrese a la Plataforma sean pertinentes y correctos; y (ii) responder por la veracidad de todos y cada uno de los datos personales el Usuario ingrese a la Plataforma.

SECCIÓN 15 PRÁCTICAS ÉTICAS

Pilou en este acto hace del conocimiento del Usuario que, en cumplimiento a lo establecido en las Leyes Aplicables, Pilou no realiza ni podrá realizar ninguna de las siguientes actividades:

- 15.1. Celebrar operaciones con valores cuya cotización se encuentre suspendida.
- 15.2. Garantizar, directa o indirectamente, rendimientos; asumir la obligación de devolver la suerte principal de los recursos entregados por cualquier Usuario para la celebración



de operaciones de valores; responsabilizarse de las pérdidas que pueda sufrir cualquier Usuario como consecuencia de cualesquiera operaciones de valores, ni, de cualquier forma, asumir el riesgo de las variaciones en el diferencial del precio o tasa a favor de cualquier Usuario.

- 15.3. Actuar en contra del interés de los Usuarios.
- 15.4. Proporcionar recomendaciones en servicios de asesoría sin ajustarse a la Ley Aplicable.
- 15.5. Percibir cualquier tipo de remuneración proveniente de emisoras y/o intermediarios del mercado de valores, ya sean nacionales o extranjeros o, en su caso, de personas relacionadas con emisoras o intermediarios.
- 15.6. Recibir en depósito, administración, custodia o, en su caso, garantía por cuenta de terceros, dinero o valores que pertenezcan a los Usuarios, ya sea directamente de éstos o provenientes de las Cuentas que Pilou les maneje.
- 15.7. Ofrecer rendimientos garantizados a cualquier usuario.
- 15.8. Actuar como cotitular en los contratos de intermediación bursátil de los Usuarios.
- 15.9. Realizar cualesquiera otras actividades expresamente prohibidas a Pilou en términos de las Leyes Aplicables.

SECCIÓN 16. IMPUESTOS

No obstante cualquier disposición en contrario, todos los pagos de impuestos y/o derechos que deriven de los presentes Términos y Condiciones serán pagados por cuenta y a cargo de la parte que deba cubrirlos, según les corresponda en términos de las Leyes Aplicables.

En tal sentido, el Usuario reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, que Pilou podrá realizar cualquier retención al Usuario en términos de las Leyes Aplicables.

SECCIÓN 17. VIGENCIA

La vigencia de los presentes Términos y Condiciones iniciará a partir de la fecha de aceptación de los mismos por parte del Usuario a través del *click* en el botón "Aceptar" al final de los presentes Términos y Condiciones y continuarán vigentes por el mismo plazo de prestación de los Servicios seleccionado por el Usuario. Una vez concluido el término de los Servicios, la vigencia de estos Términos y Condiciones se dará por concluida.

SECCIÓN 18. CUMPLIMIENTO LEGAL

El Usuario en este acto declara y garantiza a Pilou que no está ni estará involucrado en ninguna transacción o negocio ilegal y no usará o permitirá que nadie use la Plataforma y/o los Servicios, para: (i) cualquier propósito o de cualquier manera no autorizada por los presentes Términos y Condiciones; o (ii) para cualquier propósito ilegal o de cualquier manera que no cumpla con las normas aplicables, los presentes Términos y Condiciones o cualquier otra Ley Aplicable.

Por otro lado, Pilou se obliga llevar a cabo la difusión de información, ya sea con fines de promoción, comercialización o publicidad, dirigida a los Usuarios y/o al público en general, de conformidad con lo establecido para tales efectos en las Leyes Aplicables y, en su caso, en las disposiciones de carácter general aplicables a Pilou que se encuentren vigentes.

SECCIÓN 19. AUSENCIA DE GARANTÍAS

Pilou prestará los Servicios al Usuario tan pronto como le sea posible, pero ni Pilou ni sus respectivas filiales, agentes y licenciatarios, garantizan o garantizarán la puntualidad, secuencia, exactitud o integridad de la Plataforma y/o los Servicios. Ni Pilou ni sus afiliadas, agentes o los licenciatarios serán responsables frente al Usuario o terceros de cualquier pérdida o lesión causada por el Usuario o el procesamiento, compilación o interpretación del contenido de la Plataforma. En ningún caso, Pilou y sus respectivos afiliados, agentes o licenciatarios serán responsables de cualquier decisión o acción que el Usuario tome con base en los Servicios.

SECCIÓN 20. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD



El Usuario en este acto reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, que Pilou y/o el personal que Pilou designe para la prestación de los Servicios, ejecutará los mismos de manera técnica y profesional.

No obstante lo anterior, ni Pilou, ni sus empleados, asesores, a cualquiera de sus respectivas afiliadas y/o subsidiarias, y/o partes relacionadas, así como a cualquiera de sus respectivos accionistas, socios, administradores, consejeros, directores, empleados, agentes, apoderados y/o representantes serán responsables ante el Usuario o cualquier otra persona, por cualquier error, inexactitud, omisión u otro defecto, falta de disponibilidad o falta de autenticidad del Servicio y Contenidos y el contenido de la Plataforma, o por cualquier retraso o interrupción en la transmisión de los mismos al Usuario, ni por los daños o perjuicios que surjan de ello.

El Usuario en este acto reconoce y acepta, para todos los efectos legales a que haya lugar, que no tomará acción legal en contra de Pilou, liberando a Pilou, así como a sus afiliadas y/o subsidiarias, incluyendo a sus respectivos accionistas, socios, consejeros, apoderados, funcionarios, empleados, asesores y/o subcontratistas, según sea el caso, de cualquier responsabilidad. Lo anterior, en el entendido de que única y exclusivamente en caso de que el daño causado fuere producto de una actuación dolosa, negligente o de mala fe por parte del personal asignado por Pilou para efectos de la prestación de los Servicios, deberá de ser probado de manera fehaciente por el Usuario, en términos de la Ley Aplicable.

SECCIÓN 21. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Con independencia de cualquier otra obligación a cargo del Usuario en términos de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, éste último se obliga frente a Pilou, de manera enunciativa más no limitativa, a:

- 21.1. No ceder, transmitir, alterar, modificar, redistribuir, explotar, comercializar o de cualquier otro modo destinar, por cualquier medio existente o por existir, incluyendo, sin limitar, cualquier medio de comunicación electrónico, mecánico o manual, los Servicios que Pilou le proporcione a través de la Plataforma.
- 21.2. Proporcionar a Pilou toda la información que ésta considere necesaria para la prestación de los Servicios, en el entendido de que, si la información proporcionada es falsa, incompleta o incorrecta, Pilou estará facultada para suspender indefinidamente los Servicios en favor del Usuario en cuestión, sin incurrir en incumplimiento a cualquiera de sus obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- 21.3. Responder personalmente, para todos los efectos legales a que haya lugar, sobre la veracidad de la información que hubiere proporcionado al momento de contratar y/o recibir cualquiera de los Servicios.
- 21.4. Responder de todas y cada una de las consecuencias legales derivadas de cualquier acto u omisión conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, liberando por tanto a Pilou y a cualquiera de sus sociedades afiliadas, subsidiarias y/o relacionadas, así como sus respectivos accionistas, socios, consejeros, funcionarios, empleados y/o apoderados de toda responsabilidad de cualquier naturaleza que pudiera surgir, incluyendo sin limitar, multas, sanciones, indemnizaciones, costas judiciales, gastos y costos razonables de abogados.

La obligación del Usuario establecida en la presente Sección 21.4. subsistirá a la terminación de la prestación de los Servicios y el Usuario quedará obligado para tales efectos hasta que hayan transcurrido todos y cada uno de los periodos de prescripción que correspondan en términos de la Ley Aplicable.

- 21.5. Cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

Para efectos de claridad, el Usuario en este acto reconoce y acepta que en caso de que éste no cumpla con las obligaciones que asume en términos de los presentes Términos y Condiciones, Pilou no estará obligada a prestar los Servicios en los términos antes establecidos y dicha situación no implicará incumplimiento alguno por parte de Pilou.

SECCIÓN 22. INDEMNIZACIÓN



El Usuario deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo a Pilou y a cada uno de sus respectivos funcionarios, directores, socios, empleados, agentes, afiliadas y/o subsidiarias (las "Partes Indemnizadas"), de cualquier responsabilidad, así como de todos y cada uno de los daños y perjuicios en contra de las Partes Indemnizadas que pudieren derivar del incumplimiento por parte del Usuario a cualquiera de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

De igual forma, el Usuario se obliga a indemnizar y sacar en paz y salvo a Pilou, así como a sus empleados, asesores, a cualquiera de sus respectivas afiliadas y/o subsidiarias, así como a cualquiera de sus respectivos accionistas, socios, administradores, consejeros, directores, empleados, agentes, apoderados y/o representantes, de, y en contra de, todas y cualesquiera acciones legales, denuncias, quejas, demandas, procedimientos, juicios, reclamaciones, multas y/o responsabilidades de cualquier índole y/o naturaleza, así como a cubrir cualesquiera daños y/o perjuicios, gastos y/o erogaciones de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios de los abogados, que se generen o pudieren generarse con motivo de que por cualquier causa que no sea directamente imputable a Pilou incluyendo, sin limitar, la falsedad de declaraciones del Usuario, el incumplimiento por parte del Usuario a las obligaciones que asume en términos de los presentes Términos y Condiciones y el incumplimiento por parte del Usuario a lo establecido en la Ley Aplicable, que puedan surgir como resultado del acceso, uso y/o contratación de los Servicios a través de la Plataforma, por el Usuario o por cualquier otra persona usando su Cuenta.

SECCIÓN 23. RESPONSABILIDAD LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL

La contratación y/o prestación de cualquiera de los Servicios no crea ni constituye una relación laboral, asociación, sociedad, coinversión, o acuerdo similar entre el Usuario y Pilou, por lo que son y serán en todo momento contratantes totalmente independientes.

En tal sentido, el Usuario y Pilou en este acto reconocen y aceptan, cada uno en su carácter de contratistas independientes, que para la contratación y/o prestación de cualquiera de los Servicios por parte del Usuario, Pilou y el Usuario emplearán sus propios recursos, así como para el cumplimiento de sus obligaciones conforme a este instrumento. Asimismo, en la ejecución e implementación de los presentes Términos y Condiciones, así como en el cumplimiento de las obligaciones del Usuario y Pilou, éstas últimas reconocen y acuerdan que ninguna de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones será considerada o deberá ser interpretada como la creación de alguna sociedad, asociación, *joint venture*, agencia o cualquiera otra institución legal o relación comercial entre las mismas.

Para efectos de claridad, el Usuario y Pilou convienen que cuando el Usuario se apoye en cualquier personal auxiliar para los efectos previstos en los presentes Términos y Condiciones, dicho personal dependerá exclusivamente del Usuario, sin que se establezca ningún vínculo laboral con Pilou, quedando a cargo del Usuario todas y cada una de las responsabilidades civiles, laborales, fiscales, penales y de cualquier otra índole que se pudiera derivar de la relación proveniente de la utilización de los servicios del personal que le apoye al Usuario, en el entendido de que no se considerarán en ningún momento empleados o trabajadores de Pilou.

En virtud de lo anterior, el Usuario y Pilou en este acto reconocen y aceptan, para todos los efectos legales a que haya lugar, que Pilou no tiene ni tendrá, en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, relación laboral alguna con dicho personal, por lo que el Usuario en este acto conviene en indemnizar y sacar en paz y a salvo a Pilou de cualquier reclamación que dicho personal pudiera entablar en contra de Pilou y en rembolsar a ésta última cualquier cantidad que llegare a desembolsar como resultado de dicha reclamación, incluyendo, sin limitar, cualesquier honorarios, costas y gastos de juicio alguno.

No obstante, el Usuario y Pilou en este acto reconocen y aceptan que Pilou podrá contratar todos aquellos terceros que resulten necesarios o convenientes, a la entera discreción de ésta última, para la adecuada prestación de los Servicios, en caso de que Pilou no preste los Servicios contratados por el Usuario a través de la Plataforma de manera directa.

En tal sentido, queda expresamente convenido que Pilou podrá subcontratar a cualesquiera terceros para la prestación de servicios que no formen parte de su objeto social y/o constituyan su actividad preponderante, sujeto a que éstos cumplan con la totalidad de disposiciones y/o lineamientos especiales que las autoridades competentes establezcan para tales efectos, pero en el entendido que Pilou será responsable de que dichos terceros cumplan, en la ejecución de sus actividades, con las estipulaciones aplicables de los presentes Términos y Condiciones, con las leyes aplicables y con las obligaciones que cada uno de dichos terceros asuman frente a



Pilou. Lo anterior, en el entendido de que en caso de cualquier subcontratación, Pilou será el responsable frente al Usuario del cumplimiento de las obligaciones que adquiere frente a éste en términos de los presentes Términos y Condiciones.

SECCIÓN 24. MODIFICACIONES

El Usuario en este acto reconoce y acepta que los presentes Términos y Condiciones pueden ser modificados o complementados de forma unilateral por Pilou, en cualquier momento y por cualquier razón, sin necesidad de previo aviso al Usuario, mediante la publicación de la modificación y/o complementación que corresponda en la Plataforma.

En tal sentido, la contratación de los Servicios a través de la Plataforma constituye el consentimiento del Usuario a vincularse y obligarse conforme los presentes Términos y Condiciones y, en su caso, conforme a sus respectivas modificaciones. Lo anterior, en el entendido de que las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones serán efectivas después de la publicación de las mismas por parte de Pilou en la Plataforma en los términos antes señalados. El acceso o uso continuo de los Servicios después de dicha publicación constituye consentimiento del Usuario a vincularse por los Términos y Condiciones y sus respectivas modificaciones.

SECCIÓN 25. RENUNCIA; BUENA FE

La omisión por parte de Pilou o del Usuario para ejercer cualquier derecho previsto en los presentes Términos y Condiciones en ningún caso tendrá el efecto de una renuncia a cualquiera de los mismos, ni el ejercicio singular o parcial por parte de cualquiera de ellas de cualquier derecho derivado de los presentes Términos y Condiciones excluirá el ejercicio simultáneo o posterior de cualquier otro derecho, facultad o privilegio de dichas partes.

Pilou y el Usuario actuarán de buena fe en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones en términos de los presentes Términos y Condiciones y actuarán tan pronto como sea razonablemente posible en las circunstancias en la concesión o denegación de cualquier consentimiento o aprobación que sea requerida en términos estos Términos y Condiciones.

SECCIÓN 26. ACUERDO COMPLETO

Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo y exclusivo al que han llegado Pilou y el Usuario con respecto a la materia objeto del presente documento, y reemplaza todas las negociaciones, comunicaciones, entendimientos y acuerdos anteriores, orales o escritas con respecto al mismo.

El Usuario no podrá Transmitir los presentes Términos y Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y por escrito de Pilou. Por su parte, el Usuario autoriza en acto a Pilou, para todos los efectos legales a que haya lugar, a Transmitir los presentes Términos y Condiciones, en todo o en parte, a cualquier tercero, sin necesidad de requerir acto adicional alguno.

El Usuario y Pilou acuerdan que los títulos de las Secciones de estos Términos y Condiciones se establecen sólo como referencia.

SECCIÓN 27. AVISOS

Todas las notificaciones, aprobaciones, propuestas y otras comunicaciones requeridas o permitidas en virtud de los presentes Términos y Condiciones dirigidas a Pilou, se enviarán a la siguiente dirección de correo electrónico: cumplimiento@pilou.io

Por su parte las notificaciones que deban realizarse al Usuario por cualquier motivo relacionado con los presentes Términos y Condiciones y/o la prestación de los Servicios, se enviarán vía: (i) la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario durante el proceso de suscripción a su Cuenta; (ii) mensaje de texto al número proporcionado por el Usuario en la Plataforma; o (iii) la Plataforma.

SECCIÓN 28. DIVISIBILIDAD

El Usuario reconoce que en caso de que alguno de los términos y condiciones, así como cualquier artículo, inciso u otra subdivisión de los presentes Términos y Condiciones que le dan forma y contenido a los mismos sea declarado ilegal, inválido, nulo o inaplicable por autoridad competente, será eliminado de los presentes Términos y Condiciones, en el entendido de que



todas las demás condiciones y términos seguirán surtiendo plenos efectos para el Usuario y Pilou.

SECCIÓN 29. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

El Usuario se obliga a cumplir íntegramente las obligaciones que contrae, en términos de los presentes Términos y Condiciones, aún en caso fortuito o fuerza mayor y acepta su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley Aplicable.

Para todos los efectos legales a que haya lugar, el Usuario y Pilou aceptan y reconocen que se entenderá por "Caso Fortuito" y/o "Fuerza Mayor" aquellos fenómenos de la naturaleza o hechos de personas, ajenos a la voluntad del Usuario o de Pilou y que se producen sin que haya falta o negligencia por parte de las mismas, que son insuperables, imprevisibles, o que previéndose no se pueden evitar, que impidan al Usuario o a Pilou cumplir con alguna de sus obligaciones de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, siempre y cuando la parte que alegue lo anterior no haya dado causa o contribuido al Caso Fortuito o Fuerza Mayor que corresponda.

En tal sentido, tanto el Usuario como Pilou reconocen y aceptan en este acto, con independencia de cualesquiera otras disposiciones establecidas en tal sentido en los presentes Términos y Condiciones, que serán considerados como Caso Fortuito o Fuerza Mayor, de manera enunciativa más no limitativa, los eventos que se señalan a continuación:

- a) Incendios, tormentas, huracanes, tornados, terremotos, inundaciones u otras catástrofes naturales.
- b) Guerras, terrorismo, disturbios civiles, revueltas callejeras, insurrecciones, actos de delincuencia organizada y embargos comerciales en contra de los Estados Unidos Mexicanos o de cualquier otro país que impida el cumplimiento de las obligaciones a cargo de cualquiera de las partes en términos de los presentes Términos y Condiciones.
- c) Manifestaciones o disturbios del orden social que impidan la entrega a tiempo de los Servicios.
- d) Actos de autoridades o entidades gubernamentales, unidades o departamentos administrativos, de conformidad con la Ley Aplicable.
- e) Cualesquiera contingencias sanitarias, incluyendo sin limitar, cualquier problema de salud pública, provocado por epidemias, pandemias, enfermedades transmisibles o accidentes, que de presentarse puede convertirse, dada la gravedad y magnitud que represente el problema para la salud pública, en una situación de emergencia sanitaria, decretada como tal por las autoridades gubernamentales competentes en términos de la Ley Aplicable.

La parte que alegue Caso Fortuito o Fuerza Mayor deberá comunicarlo a la otra parte, dentro de un término que no excederá de 15 (quince) días naturales a partir de la fecha en que hubiere tenido conocimiento de la presencia del evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor. En caso de que el Usuario o Pilou, según corresponda, no realice la comunicación en el término establecido, perderá su derecho de invocar el Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

En caso de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el Usuario y Pilou acordarán los términos que correspondan para el cumplimiento de la obligación en incumplimiento a causa de Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

SECCIÓN 30. JURISDICCIÓN APLICABLE

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos y condiciones, las partes expresamente se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que en razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

SECCIÓN 31. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El Usuario acuerda libre y voluntariamente que todas las desavenencias, controversias, divergencias o cuestiones litigiosas que deriven de los presentes Términos y Condiciones, antes de recurrir al arbitraje, procedimiento judicial o a alguno de los medios alternativos de solución de controversias que se exponen a continuación, deberán interponer una queja ante Pilou.



Una vez expuesta la queja a la que se hace referencia en el párrafo precedente y no se hubiera satisfecho la pretensión del Usuario en un término de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles a partir de la presentación de dicha queja, el Usuario se compromete a someter dichas controversias, divergencias o cuestiones litigiosas derivadas de los presentes Términos y Condiciones o relacionadas, a los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponder por razón de su domicilio, ya sea presente o futuro, la ubicación de sus bienes o que por cualquier otro motivo pudiera corresponderles.

Por su parte Pilou podrá en cualquier momento iniciar el procedimiento de solución de controversias que mejor convenga a sus intereses, a efecto de exigir el cumplimiento de cualquier obligación a cargo del Usuario, así como para demandar el pago de daños y/o perjuicios ocasionados, así como cualquier indemnización que en su caso se llegue a generar a favor de Pilou.

SECCIÓN 32.3. DECLARACIONES

El Usuario declara que ha leído, conoce, está de acuerdo y acepta cumplir los términos y condiciones contenidos en los presentes Términos y Condiciones.

* * *