

## Convenio de uso de servicios electrónicos

Convenio de prestación de servicios que celebran por una parte Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (En lo sucesivo "GNP") y por la otra parte \_\_\_\_\_ (en lo sucesivo "el cliente"), de conformidad con las siguientes

declaraciones y cláusulas.

### Definiciones

#### Servicios electrónicos

Significan todas aquellas operaciones activas, pasivas o de servicios, cuyo alcance y determinación se establezca en los sistemas electrónicos, en los que ahora o en lo futuro se habilite la posibilidad de ser convenidas entre "GNP" y "El Cliente".

#### Claves de acceso

Es la forma en que "GNP" identifica a "El Cliente", a través de dos componentes:

- **Clave de usuario:** Será de dominio de las partes para el acceso al servicio.
- **Contraseña:** Es la clave confidencial que "El Cliente" construye de acuerdo a las especificaciones de "GNP" y conocida sólo por "El Cliente".

#### Centro de atención telefónica

Es la herramienta de comunicación telefónica para otorgar los servicios que ofrece "GNP".

### Objeto

Este convenio tendrá por objeto regular las relaciones entre las partes por el uso de los servicios electrónicos que "GNP" otorga a sus clientes, para tales efectos se someten a las siguientes cláusulas:

- A. "GNP" ha desarrollado un sistema que combina elementos de cómputo y de transmisión de datos que tiene por objeto brindar a sus clientes, servicios electrónicos.
- B. Para lograr la conexión a los servicios electrónicos "El Cliente" se obliga a contar con las herramientas y medios de comunicación necesarios.
- C. Los medios electrónicos que las partes reconocen como incluidas en este convenio son: Teléfono, telefax, elementos tele-informáticos, correo electrónico, e internet. Así como todos aquellos que en el futuro "GNP" pueda ofrecer a sus clientes.
- D. "El Cliente" acepta con la firma del presente convenio que el uso de estos procesos siempre se llevarán a cabo, bajo su estricta responsabilidad y lineamientos específicos.
- E. "GNP" registrará a "El Cliente" en el servicio después de autentificarle por medio de diversos elementos, como son, el número de póliza y/o el número de contrato, así como en su caso, su clave de usuario y contraseña a estas claves de autenticación se le denominarán en adelante **claves de acceso**.
- F. "El Cliente" siempre deberá guardar con absoluta reserva y confidencialidad las mencionadas **claves de acceso**, no permitiendo el uso de las mismas por terceras personas. Cualquier error o mal uso por parte del "El Cliente" de las **claves de acceso** será responsabilidad del mismo, liberando desde este momento a "GNP" de cualquier responsabilidad.
- G. Ambas partes convienen en que las **claves de acceso** sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar del nombre y firma de "El Cliente"; "GNP" se basará en ellas de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.
- H. "El Cliente", se obliga a dar aviso inmediato en caso de robo o extravío de cualquiera de las **claves de acceso** para que "GNP" esté en posibilidad de otorgar unas nuevas, mediante el procedimiento establecido.
- I. "El Cliente" podrá, libremente, cambiar sus **claves de acceso** mediante el procedimiento que defina "GNP".
- J. La información e instrucciones que "El Cliente" trasmita o comunique a "GNP" al efectuar sus operaciones a través de los servicios electrónicos, así como los comprobantes emitidos y transmitidos, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- K. "GNP" grabará las llamadas telefónicas que efectúe "El Cliente" para llevar a cabo las operaciones antes mencionadas, comprometiéndose al resguardo de las grabaciones con carácter confidencial y al buen uso de las mismas.
- L. "GNP", tomará las medidas de seguridad a su alcance a efecto de mantener la confidencialidad de las instrucciones que reciba de "El Cliente".
- M. "El Cliente" acepta que la información financiera que reciba de "GNP", no implica juicios de valor ni sugerencias de inversión.
- N. Ambas partes están de acuerdo en que "GNP" proporcione los servicios en los días y horarios que defina.

- O.** "El Cliente" está de acuerdo en que "GNP" le brindará el servicio a través de proveedores externos o internos y de acuerdo al manual de uso respectivo, pero que en ningún caso serán responsables de las siguientes situaciones:
1. Cualquier error, retraso u omisión de la información o en su envío o transmisión.
  2. Cualquier pérdida o daño originado desde o por internet.
  3. Mal uso de terceros.
  4. Mal o nulo uso por funcionamiento de las comunicaciones.
  5. Interrupción del servicio por: inundaciones, temblores, erupciones volcánicas, fallas en el suministro de energía eléctrica o telefónica, equipos de cómputo o cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito.
- P.** "GNP" no estará obligado a prestar **el servicio**, en los siguientes casos:
- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
  - b) Cuando **los contratos** no se encuentren dados de alta en **el servicio**, o bien se encuentren cancelados aún cuando no hubieren sido dados de baja en **el servicio**.
  - c) Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que sean operaciones incompatibles con **el contrato** respectivo.
  - d) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de "GNP".
  - e) Cuando las **claves de acceso** no correspondan a la asignada, o los datos de verificación de identidad no sean los que tenga registrados "GNP".
- Q.** El presente contrato tendrá una vigencia por tiempo indefinido, sin embargo, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier momento, en cuyo caso se deberá dar aviso por escrito a la otra parte con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación.
- R.** "GNP" podrá rescindir sin necesidad de declaración judicial, mediante aviso por escrito, el presente contrato, sin responsabilidad en los siguientes casos de incumplimiento por parte de "El Cliente":
- a) Si "El Cliente" o "GNP" dan por terminados **los contratos** de "El Cliente".
  - b) Si "El Cliente" incumple con las obligaciones que contrae sobre el manejo y operación de **el servicio**.
  - c) Si "El Cliente" faltare al cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones del presente contrato.
- En los casos mencionados, "GNP" podrá negar a "El Cliente" el acceso a **el servicio**, deshabilitando las **claves de acceso** respectivas.
- S.** Las partes convienen que ninguna de las cláusulas del contrato de seguro derivado de este convenio sufren modificación alguna.
- T.** Las partes convienen que para el caso de cualquier interpretación o controversia con motivo de este convenio se someterán a los tribunales de la ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro que por razones de su domicilio les pudiera corresponder.

Con pleno conocimiento del alcance legal de este documento firman las partes de conformidad, quedando un ejemplar en poder del "El Cliente", en México, D.F. a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 20 \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente

  
\_\_\_\_\_  
Grupo Nacional Provincial, S.A.B.