TÉRMINOS Y CONDICIONES
"MI CUENTA NATGAS"

01. Generales
El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales (en adelante, los "Términos y Condiciones") que regulan el uso de los medios digitales proporcionados por **NATGAS QUERÉTARO, S.A.P.I. DE C.V.** (en adelante, "Natgas"), incluyendo la aplicación móvil denominada "Mi Cuenta Natgas" (en adelante, la "Aplicación"), así como cualquier sitio web, dominio o subdominio relacionado. Al utilizar la Aplicación, el usuario acepta regirse por estos Términos y Condiciones en su totalidad.

El Usuario se compromete a utilizar la plataforma de manera lícita y conforme a las disposiciones de estos Términos y Condiciones. Queda estrictamente prohibido cualquier uso que vulnere derechos de terceros o infrinja la legislación aplicables.

02. Aceptación
El uso de la Aplicación por parte del Usuario implica la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones. Natgas estará facultado para modificarlos en cualquier momento sin previo aviso, por lo que será obligación del usuario consultarlos periódicamente. El uso continuado de la Aplicación tras la publicación de modificaciones se considerará como aceptación tácita de los cambios.

Si el usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Aplicación.

Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre Natgas y el usuario y regulan el uso de la Aplicación. El usuario también podría estar sujeto a términos adicionales al utilizar servicios afiliados, contenido de terceros o software de terceros. Cualquier disputa derivada de estos Términos y Condiciones será resuelta por los Tribunales del Estado de Querétaro, aplicando el Código de Comercio y, de manera supletoria, el Código Civil vigente en Querétaro.

03. Descripción del Servicio
La Aplicación permite a los usuarios consultar su consumo de Gas Natural, revisar facturas, acceder a beneficios y recibir notificaciones relevantes.

Ofrecer funcionalidades de valor como consulta de consumos, historial de puntos, canje de beneficios, entre otros.

03.1 Definiciones
A. "Mi Cuenta Natgas": Plataforma donde los usuarios pueden consultar su consumo, ahorro y facturas.
B. Acta de Decisión: Documento que describe la Aplicación.
C. User Stories y Formato de Funcionalidad: Detalle de las características de la Aplicación.
D. Sign In: Proceso de registro de los usuarios.

04. Modificaciones a los Términos y Condiciones
Natgas se reserva el derecho de modificar, suspender o descontinuar la Aplicación en cualquier momento sin previo aviso. El usuario reconoce que Natgas no será responsable de llevar a cabo notificación alguna respecto a estas o por dichas modificaciones.

05. Privacidad y Datos Personales
Natgas se obliga a mantener confidencial la información que reciba del Usuario que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. Natgas no asume ninguna obligación de mantener confidencial cualquier otra información que el Usuario le proporcione, ya sea al inscribirse a la aplicación o en cualquier otro momento posterior, incluyendo aquella información que el Usuario proporcione a través de boletines, redes sociales o conversaciones en línea (chats); así como la información que obtenga a través de las Cookies que se describen en el siguiente párrafo.

El Usuario que tenga acceso a la aplicación, conviene en recibir archivos que les transmitan los servidores de Natgas. "Cookie" significa un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora del Usuario cuando éste tiene acceso a la aplicación. Dichos archivos pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el Usuario o información para rastrear las páginas que el Usuario ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro del Usuario ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

Para conocer más información acerca de la protección de sus datos personales, finalidades de tratamiento, así como los mecanismos para ejercer sus derechos, ponemos a su disposición nuestro Aviso de Privacidad que puede ser consultado en el siguiente enlace: www.natgas.com.mx

06. Registro e Inscripción

Nuestros usuarios requieren registrarse dentro de la aplicación para utilizar nuestros servicios y obtener su información personalizada, su Cuenta. El usuario solicitará su registro a Natgas para acceder a la aplicación en donde podrá hacer uso de los Servicios asociados a su Cuenta. Como parte de la solicitud de registro y acceso a la aplicación, el usuario proporciona cierta información de registro, así como datos de seguridad como Número de Identificación Personal ("NIP"), al momento de ingresar la información solicitada, le será enviado a su celular vía SMS o a través de mensajería instantánea en la aplicación de WhatsApp, el código mediante el cual será verificado al inicio de sesión por parte del Usuario.

07. Veracidad y Actualización de la información.

El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus datos de seguridad. Si este último decide solicitar su registro a Natgas, se compromete a:

i. Proveer información verdadera y actualizada
ii. Complementar la información requerida por Natgas
iii. Mantener actualizada la información para garantizar que permanezca verdadera

Si el Usuario proporciona a Natgas información no real, desactualizada o incompleta, Natgas tiene el derecho de suspender o terminar su Cuenta Natgas y rehusar el uso actual y futuro de la Aplicación y sus Servicios.

El Usuario podrá solicitar la actualización o modificación de su Información directamente en las oficinas de Servicio al Cliente. En caso de requerir ayuda se podrá comunicar con dichas áreas por medio de los medios de contacto disponibles en el Sitio Web (www.natgas.com.mx). Si el usuario detecta que sus Datos de Acceso han sido robados o alguien más les está dándole uso sin su permiso o autorización, deberá notificar a Natgas de forma inmediata al correo atencionalcliente@natgas.com.mx.

08. Medios Electrónicos.

El Usuario entiende y acepta que Natgas le hará llegar, a través de medios electrónicos las siguientes categorías de comunicación:

A. Términos y Condiciones del Servicio, modificaciones, anexas y suplementos;
B. Aviso de Privacidad Integral;
C. Registros de cualquier transacción referente al Servicio, como la confirmación de transacciones;
D. Comunicados o noticias relacionadas con el Servicio, incluyendo información respecto a aclaraciones, quejas, errores e información relacionada con su Cuenta Natgas;
E. Promociones u ofertas de Natgas y sus subsidiarias;
F. Notificaciones sobre mantenimiento y disponibilidad de servicios;
G. Cualquier comunicación referente a los Servicios de la Aplicación;
H. Información para completar el registro o transacciones dentro de la Aplicación.

08.1 Notificaciones.

La Aplicación incluirá diferentes tipos de notificaciones, mismas que de manera enunciativa más no limitativa podrán incluir:

A. Notificación automática de verificación: Aviso sobre el vencimiento de la verificación de GNV.
B. Notificaciones de texto: Información relevante sobre estaciones de servicio propiedad de Natgas.
C. Notificaciones de banner: Promociones o eventos visibles dentro de la Aplicación.
D. Notificaciones de pantalla completa: Mensajes de alta visibilidad para información relevante.
E. Notificación de bonificación: El Usuario podrá recibir bonificaciones automáticas si cumple con ciertos criterios, debiendo aceptarlas dentro del periodo establecido para recibir el beneficio.

El Usuario podrá activar o desactivar la mayoría de las

notificaciones en la configuración de su cuenta, con excepción de las notificaciones de bonificación cuando haya un beneficio pendiente.

El Usuario acepta que Natgas no tendrá obligación alguna de proporcionar algún tipo de comunicación en papel.

Si el Usuario ha solicitado su registro al Servicio y se ha creado su Cuenta Natgas en la Aplicación y desea retirar su consentimiento de recibir comunicaciones por medios electrónicos, deberá desactivar su Cuenta Natgas desde la sección de configuración en el módulo de Seguridad de la Aplicación, o bien, ponerse en contacto con el personal de Servicio al Cliente. Tras la desactivación de su Cuenta Natgas, el cese de la comunicación por medios electrónicos será efectivo después de un periodo de tiempo razonable y suficiente para que se procese la solicitud.

Natgas se reserva el derecho, a su discreción, de agregar o descontinuar cualquier categoría de comunicación electrónica, o de terminar o cambiar los Términos y Condiciones en referencia a eso.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el usuario reconoce que podrá ser contactado por vía telefónica, mediante notificaciones por medio de la Aplicación, correos electrónicos, SMS, conversaciones en línea, mensajes de texto, mensajes de chat, y otros medios electrónicos que se consideren aplicables para los Servicios. Con respecto a las llamadas telefónicas, el Usuario da su consentimiento del uso de llamadas pregrabadas y automatizadas a cualquier número telefónico que se encuentre asociado a su Cuenta Natgas, incluyendo números celulares que podrían resultar en cargos de telefonía al Usuario, asimismo, se podrán enviar correos electrónicos o correo postal a cualquier dirección identificable en Bases de Datos públicas o privadas.

09. Limitación de Responsabilidad.

Natgas se compromete a proporcionar la Aplicación y sus servicios con la mayor diligencia posible. Sin embargo, el Usuario reconoce y acepta que el uso de la Aplicación se realiza bajo su propia responsabilidad. En este sentido, Natgas no garantiza que la Aplicación funcione de manera ininterrumpida o libre de errores, ni que la información proporcionada a través de esta sea siempre precisa o actualizada.

Natgas no será responsable por:

A. Interrupciones, fallas o errores en el funcionamiento de la Aplicación debido a causas ajenas a su control, incluyendo, pero sin limitarse a, problemas técnicos, fallos en servidores, ataques informáticos o eventos de caso fortuito o fuerza mayor.
B. Decisiones tomadas por el Usuario basadas en la información mostrada dentro de la Aplicación. Se recomienda que el Usuario verifique cualquier dato crítico antes de actuar en consecuencia.
C. Daños o perjuicios directos, indirectos, incidentales o consecuenciales derivados del uso o la imposibilidad de uso de la Aplicación, incluso cuando Natgas haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños.
D. Acceso no autorizado a la Cuenta Natgas del Usuario debido a la pérdida, filtración o mal uso de sus credenciales de acceso, siendo responsabilidad del Usuario mantener la confidencialidad de su información.

En caso de que la Aplicación contenga enlaces a sitios web o servicios de terceros, Natgas no será responsable por los contenidos, políticas o prácticas de dichos sitios. La inclusión de estos enlaces no implica la aprobación o garantía de Natgas respecto a la calidad, seguridad o veracidad de los servicios o productos ofrecidos por terceros. El Usuario acepta que la responsabilidad de Natgas, en cualquier caso y bajo cualquier circunstancia, será nula.

Estos Términos y Condiciones regulan la relación entre Natgas y los Usuarios de la Aplicación. Para cualquier consulta adicional, el Usuario podrá contactar al servicio de atención al cliente a través del Sitio Web Oficial de Natgas Querétaro, S.A.P.I. de C.V..