

Términos y Condiciones Mi Cuenta NATGAS

01. Generales

Este documento describe los términos y condiciones generales (en adelante “Términos y Condiciones”) que regulan el uso del conjunto de medios digitales puestos a disposición por NATGAS QUERÉTARO, S.A.P.I. DE C.V. (en adelante, la “Aplicación”, en conjunto e indistintamente con cualquiera de las páginas, sitios, dominios y subdominios que lo integran). NATGAS QUERÉTARO, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “NATGAS”) provee la aplicación junto con la información y los servicios de ésta, sujeto a los siguientes Términos y Condiciones.

02. Aceptación

Al usar la aplicación, el usuario acepta apegarse a los Términos y Condiciones. NATGAS podrá, a su plena discreción, modificar los Términos y Condiciones sin previo aviso al usuario. Le solicitamos a los usuarios que revisen estos Términos y Condiciones periódicamente cuando utilicen la aplicación. Al utilizar la aplicación continuamente posterior a las modificaciones que se puedan realizar, el usuario acepta dichas modificaciones. Asimismo, cuando un usuario obtenga información de la aplicación, o cuando utilice los servicios o la funcionalidad de la aplicación, éste será sujeto a las reglas o lineamientos incluidas sobre la información, servicios, o funcionalidad que se pueda incluir en cualquier momento y que pueda aumentar o mejorar la información, servicios o funcionalidad. Todo tipo de reglas o lineamientos se incorporan por referencia a estos Términos y Condiciones.

Le solicitamos a los usuarios leer los presentes Términos y Condiciones detenidamente. Al entrar a nuestro sitio y a cualquiera de sus páginas, el usuario declara estar enterado y de acuerdo con sujetarse a los Términos y Condiciones incluidos a continuación. Si el usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones debe salir del sitio y evitar utilizar la aplicación, sin quedar por ello exento de cualquier obligación que haya adquirido previamente con NATGAS. Asimismo, si en algún momento posterior el usuario no está de acuerdo con los Términos y Condiciones, deberá de abandonar el sitio inmediatamente.

Estos Términos y Condiciones conforman el acuerdo en su totalidad entre NATGAS y el usuario y rigen el uso del Servicio, y reemplazan cualquier otro acuerdo previo entre el usuario y NATGAS. El usuario también podría ser sujeto a Términos y Condiciones adicionales que podrían aplicar cuando use servicios afiliados, contenido de terceros, o software de terceros. Para la interpretación de estos Términos y Condiciones, serán competentes los Tribunales del Fuero Común en el Estado de Querétaro. Ahora bien, todo aquello que no estuviese previsto en los Términos y Condiciones, se aplicarán las disposiciones relativas del Código de Comercio, los usos y costumbres mercantiles y supletoriamente las del Código Civil vigente en el Estado de Querétaro.

03. Descripción del Servicio

Tanto la aplicación como la información, servicios, y funcionalidades disponibles a través de la aplicación se podrán considerar generalmente como el “Servicio” o los “Servicios”, en su conjunto. Todas las funcionalidades o servicios que aumenten o mejoren el Servicio en el futuro se considerarán parte del Servicio y serán sujetas a estos Términos y Condiciones. NATGAS no será responsable por la exactitud, usabilidad, o disponibilidad de la información u otro contenido, datos, texto, URLs, gráficas, audio, videos, publicidad, o cualquier tipo de material (colectivamente, el “Contenido”) transmitido o hecho disponible mediante el Servicio. NATGAS no será responsable por decisiones que se hayan tomado con base en esta información o Contenido.

ALCANCE:

Crear una aplicación móvil (fase 1) y posteriormente una aplicación web (fase 2), con los diferentes módulos de productos y servicios que forman parte de la experiencia Natgas de nuestros clientes.

La aplicación funcionará como una herramienta de fidelización, ya que busca mejorar la experiencia del cliente antes, durante y después de su carga.

Será una ventaja competitiva, ya que busca que sea la aplicación preferida de nuestros clientes al ofrecerles funcionalidades de valor.

OBJETIVOS:

- Aplicación móvil (y web app) para nuestros clientes retail (Taxi, Plataforma y Empresas)
- Aplicación “todo en 1”: dónde cargar, cuándo tiene que verificar su auto, historial de puntos, canje de puntos, comprar productos/ servicios adicionales, beneficios de su categoría, calificar a los talleres, aclarar dudas del protocolo de carga, etc.

03.1 Definiciones:

1. *“Mi Cuenta Natgas”*. Esta aplicación será para todos los clientes retail (que son taxi y plataforma) para que puedan consultar sus consumos, su ahorro, sus facturas, entre otros.
2. *Acta de decisión*: explica a grandes rasgos en qué consiste la aplicación.
3. *User stories y formato de Funcionalidades*: podrán ver a detalle todo lo que va a incluir esta aplicación.
4. *Sign in*: son las pantallas con el flujo que harán los clientes para registrarse.

04. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

Reservamos el derecho, en cualquier momento de modificar, discontinuar, temporal o permanentemente, el Servicio o cualquier parte de este, con o sin notificación alguna. El usuario está de acuerdo con que NATGAS no será responsable por realizar modificaciones, suspender o discontinuar el Servicio.

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: <https://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 WhatsApp, el código mediante el cual será verificado el inicio de sesión por parte del usuario. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus datos de seguridad. Si el usuario decide solicitar su registro a NATGAS, se compromete a: (a) proveer información verdadera y actualizada, y a completar la información requerida por NATGAS durante el proceso de solicitud, (b) mantener actualizada la información para garantizar que permanezca verdadera. Si el usuario proporciona información no real,

desactualizada o incompleta, NATGAS tiene el derecho a 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 de su información directamente en oficinas de servicio al cliente. En caso de requerir ayuda favor de comunicarse a través de los medios de contacto disponibles en la misma página web.

Si el usuario detecta que los datos de acceso han sido robados o alguien más ha usado su Cuenta NATGAS sin su permiso deberá de notificar inmediatamente a atencionalcliente@natgas.com.mx

07. Veracidad y Cambios a su Información

Usted se compromete a enviar información verídica acerca de su perfil, como por ejemplo su nombre, domicilio, correo electrónico, e información de Cuenta NATGAS (“Información de Perfil”). Asimismo, usted está de acuerdo con tener su Información de Perfil actualizada y de modificar sus datos cuando la información haya cambiado. Usted podrá solicitar la actualización de su información directamente en oficinas de Servicio al cliente. En caso de requerir apoyo, por favor envíe un correo a atencionalcliente@natgas.com.mx o comuníquese mediante los medios de contacto publicados en la página web www.natgas.com.mx

08. Medios de Contacto

El usuario entiende y acepta electrónicamente estos Términos y Condiciones y, del mismo modo, cierta información (“comunicación”) será provista por NATGAS al usuario a través de medios electrónicos como (correo electrónico, SMS, notificaciones, llamadas telefónicas, conversaciones en línea). Las siguientes categorías de “comunicación” serán provistas de forma electrónica:

- Términos y Condiciones del Servicio, modificaciones, anexos y suplementos;
- Aviso de privacidad integral;
- Registros de cualquier transacción referente al Servicio, confirmación de transacciones.
- Comunicados o noticias relacionadas con el Servicio, incluyendo cualquiera requerida por la regulación.
- Cualquier comunicación de servicio al cliente, incluyendo información respecto a aclaraciones, quejas, errores e información relacionada con su Cuenta NATGAS.
- Promociones.
- Cualquier comunicación referente a los Servicios de la aplicación.
- Información para completar el registro o transacciones dentro de la aplicación.

El usuario acepta que NATGAS no tendrá obligación de proporcionar “comunicación” en papel. Si el usuario no desea recibir y aceptar estos Términos y Condiciones o la “comunicación” de forma electrónica, no deberá utilizar la aplicación.

Si el usuario ha solicitado el registro al Servicio y se le ha creado su Cuenta NATGAS en la aplicación y desea retirar su consentimiento de recibir “comunicación” electrónicamente, deberá desactivar su Cuenta NATGAS desde la sección de configuración en el módulo de Seguridad, o bien contactarnos a través del chat de la misma página web. Cualquier solicitud de retirar el consentimiento de recibir “comunicación” electrónicamente” será efectivo después de un periodo razonable de tiempo para procesar la solicitud.

NATGAS se reserva el derecho, a su discreción, de agregar o discontinuar cualquier categoría de “comunicación” electrónica, o de terminar o cambiar los términos y condiciones referente a este punto. NATGAS proveerá al usuario notificación de cualquier cambio o terminación.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario reconoce que podrá ser contactado por NATGAS por vía telefónica, mediante notificaciones por escrito, correos electrónicos, mensajes de texto, y mensajes de chat. Con respecto a las llamadas telefónicas, el usuario da su consentimiento del uso de llamadas pregrabadas y llamadas automatizadas a cualquier número telefónico asociado a la Cuenta NATGAS, incluyendo números de teléfono celular las cuales podrían resultar en cargos de telefonía al usuario. También se podrán enviar correos electrónicos o correo postal a cualquier dirección que podamos identificar del usuario en bases de datos públicas y privadas.

9. Servicios

En la aplicación está dirigida a los clientes retail (que son taxi y plataforma) para que puedan consultar sus consumos de Gas Natural Comprimido así como el detalle de cada carga, su ahorro, generar y consultar sus facturas y consultar sus puntos de fidelización disponibles.

9.1. Mi ahorro

El usuario podrá acceder y visualizar el ahorro en consumos por diferentes periodos de tiempo, podrá visualizar el ahorro comparado su consumo de litros entre los litros de gasolina y los litros de Gas Natural Comprimido, la información mostrada en esta sección será tomada en base a los precios promedio publicados por la Comisión Reguladora de Energía para los periodos mostrados.

9.2. Mis Litros

El usuario podrá tener acceso a la información acerca de los consumos que hubiera generado en diferentes periodos de tiempo y estación.

9.2.1. Visualizar número de cargas

El usuario podrá visualizar el número de cargas realizadas por periodos semanales, mensuales y/o anuales, pudiendo visualizar la Estación de Servicio de NATGAS en donde

se hubiera realizado el consumo, el ticket correspondiente al consumo seleccionado, los litros consumidos y el monto total de pago.

Asimismo, podrá visualizar si dichos consumos ya fueron facturados y si los consumos fueron seleccionados para la acumulación de puntos de conformidad con el número 9. __

9.2.3. Mis facturas

Los usuarios podrán facturar los consumos de Gas Natural Comprimido en las Estaciones de Servicio propiedad de NATGAS en la República Mexicana, en caso de requerir el comprobante fiscal, deberá generarlo desde nuestro portal web www.natgas.com.mx en el apartado de “Facturación Electrónica”, para ello será necesario el número de operación consignado en el ticket y los datos fiscales completos del usuario.

Sólo se podrán facturar tickets de consumo dentro del lapso correspondiente al mes de consumo.

Si durante el proceso de facturación no se recibió el correo electrónico que contiene el PDF y el XML del Comprobante fiscal digital, podrá recuperarlo realizando una consulta dentro del apartado de Mis Facturas, en Historial de Facturación y seleccionando el ticket deseado.

10. Aclaraciones

Para efectos de llevar a cabo cualquier aclaración respecto de su cuenta y de los Servicios que NATGAS entrega a usted por medio de la aplicación, ponemos a su disposición el número de teléfono 442 212 3434 para atención a través de llamada de voz, el número 442 666 0610 para atención por medio de WhatsApp, la dirección de correo soportetucuenta@natgas.com.mx y atencionalcliente@natgas.com.mx, así como un servicio de atención a clientes disponible en el sitio que compone la aplicación. Para tal fin, el horario de atención hábil se considerará de lunes a viernes en horario de 9:00a.m. a 17:00hrs. horas, hora central de la Ciudad de México, exceptuando días feriados celebrados dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

11. Uso Aceptable y Responsabilidades del Usuario

Como condición para su uso de la aplicación y los Servicios, usted declara y garantiza a NATGAS que no usará la aplicación y los Servicios para ningún propósito que sea ilegal o prohibido por estos Términos y Condiciones, obligándose a:

- No utilizar los Servicios en violación de cualquier ley o regulación aplicable, incluyendo hacer promoción o alentar alguna actividad ilícita;
- No utilizar los Servicios por cualquier otro medio que no sea a través de la interfaz que proporciona NATGAS para acceder a ellos;
- No utilizar los Servicios de cualquier manera que pudiera infringir los derechos de NATGAS o cualquier tercero, incluyendo, sin limitación, la propiedad intelectual, privacidad, publicidad o derechos contractuales;

- No utilizar los Servicios en cualquier manera que pudiera inhibir, interferir con, interrumpir o afectar negativamente a otros miembros del pleno disfrute de los Servicios, o que puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el funcionamiento de los Servicios de cualquier manera;
- No utilizar los Servicios en relación con la distribución de spam (que definimos como correo electrónico masivo no solicitado o cualesquiera otros mensajes no solicitados de carácter comercial, religioso, romántico o político o de otra índole que no esté dentro de los fines previstos de los Servicios);
- No hacerse pasar por otra persona o entidad, o falsificar o tergiversar de otro modo usted o su afiliación con cualquier persona o entidad, ya sea por proporcionar o por omitir proporcionar información;
- eludir o intentar vencer cualquier medida de control o de seguridad relacionados con el uso de los Servicios; o

• Si NATGAS, a su exclusivo criterio, cree que puede haber participado en actividades restringidas por estos Términos y Condiciones o por la ley, podemos tomar varias medidas para proteger a NATGAS, otros usuarios y otros terceros de tarifas, multas, sanciones, y cualquier otra responsabilidad. Las acciones que podemos tomar incluyen las siguientes:

- podemos suspender o limitar su acceso a la aplicación o los Servicios;
- podemos actualizar la información inexacta que nos proporcionó;
- podemos negarnos a permitirle usar la aplicación o Servicios en el futuro;
- podemos emprender acciones legales contra usted;
- podemos responsabilizarlo por el monto de los daños a NATGAS causados por su violación de estos Términos y Condiciones.

• NATGAS, a su exclusivo criterio, se reserva el derecho de rescindir estos Términos y Condiciones, el acceso a su aplicación o el acceso a los Servicios por cualquier motivo y en cualquier momento, con o sin previo aviso.

Su Cuenta NATGAS y los servicios proporcionados a través de la aplicación son de su uso exclusivo y, por lo tanto, intransferibles. Usted asume la responsabilidad de cuidar y proteger su información de acceso a la aplicación, evitando compartir la misma con terceros.

12. Terminación del Servicio

Reservamos el derecho, en nuestra plena discreción, de suspender o terminar estos Términos y Condiciones, su Cuenta NATGAS, y su habilidad de acceder a la aplicación y sus Servicios, inmediatamente y sin previo aviso por cualquier motivo incluyendo el incumplimiento por usted de estos Términos y Condiciones, o bien, por cualquier acción que usted tome que determinemos inapropiada.

13. Derechos Otorgados a NATGAS

Al ingresar o proporcionarnos información, datos, contraseñas, nombres de usuarios, NIPs y cualquier otra información de inicio de sesión, material y cualquier otro contenido a través de la aplicación, usted nos autoriza a usar este contenido con el único propósito de

proveerle los servicios ofrecidos a través de esta y cualquier otro medio provisto por NATGAS para la atención a clientes. Al proporcionar esta información, usted declara que tiene derecho de enviarlo a NATGAS para su uso con este fin, deslindando a NATGAS de cualquier obligación de pagar cualquier comisión, así como de cualquier otra limitación.

14. Derechos de Propiedad Intelectual

Usted declara tener conocimiento y aceptar que los derechos de propiedad intelectual respecto de los servicios y contenidos, los signos distintivos y dominios de las páginas, así como los derechos de uso y explotación de estos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva de NATGAS.

El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual por el simple uso de los servicios y contenidos de la aplicación, y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización ni licencia para analizar, copiar, descompilar, modificar, rentar, prestar, vender, distribuir o utilizar los servicios y contenidos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones de Uso, así como de los contratos respectivos. Adicionalmente, el usuario no podrá analizar, copiar, descompilar, reproducir, republicar, cargar, postear, transmitir o distribuir materiales de la aplicación sin permiso por escrito.

Asimismo, el usuario acuerda que las mismas disposiciones señaladas en los párrafos anteriores respecto a la titularidad de los derechos de NATGAS también son aplicables a los derechos de terceros respecto de los servicios y contenidos de las páginas, dominios o información presentada o vinculada a la aplicación.

15. Exclusión de Garantías y Responsabilidades

Usted acepta expresamente que el uso de los servicios y la aplicación es bajo su propio riesgo. Es su responsabilidad evaluar la exactitud, integridad y utilidad de todas las opiniones, consejos, servicios, mercancías y otra información proporcionada a través de la aplicación o en Internet en general. No garantizamos que el servicio será ininterrumpido o libre de errores o que los defectos en el sitio serán corregidos. Los servicios y el sitio y cualquier dato, información, software de terceros, sitios de referencia, servicios o software disponibles en conjunción con o a través de los servicios y el sitio se proporcionan “tal cual” y “según esté disponible”, “con todos los defectos” y sin ninguna garantía o representación de ningún tipo, ya sea expresa o implícita.

NATGAS se reserva el derecho a interrumpir el acceso a la aplicación, así como la prestación de cualquiera o de todos los Servicios que se prestan a través de la misma en cualquier momento y sin previo aviso, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de control, de mantenimiento o por cualquier otra causa justificada.

Usted acepta y entiende de forma expresa que nosotros no seremos responsables por cualquier daño directo, indirecto, accidental, especial, consecuente o ejemplar, incluyendo, pero no limitándose a, daños por pérdida de ganancias, beneficios, buena voluntad, uso,

datos u otras pérdidas intangibles (aún si hemos sido informados de la posibilidad de tales daños); resultado de:

- a. Uso o incapacidad de uso del servicio o cualquier producto obtenido a través del servicio;
- b. acceso no autorizado o alteración de sus transmisiones o datos;
- c. declaraciones o conductas de cualquier tercero en el servicio; o
- d. cualquier otro asunto relacionado con el servicio.

Usted excluye a NATGAS de toda responsabilidad sobre los sitios enlazados desde la aplicación y acepta que NATGAS no puede controlar y no controla que entre ellos aparezcan sitios de Internet cuyos contenidos puedan resultar ilícitos, ilegales, contrarios a la moral o a las buenas costumbres o inapropiados.

Asimismo, usted acepta que NATGAS no se hace responsable por la utilización que el Cliente realice de los Servicios de la aplicación ni de sus contraseñas, NIPs, así como de cualquier otro material del mismo, infringiendo los derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho de terceros.

16. Indemnización

Usted acepta defender, indemnizar y eximir a NATGAS, su matriz, sus subsidiarias, miembros y a nuestros funcionarios, directores, agentes, empresas conjuntas, empleados y proveedores de cualquier responsabilidad ante cualquier reclamación o demanda (incluso los honorarios de abogados), multas o cualquier otra responsabilidad en la que haya incurrido algún tercero que surja de su incumplimiento de estos Términos y Condiciones y/o de su uso de los servicios de NATGAS.

17. Resolución de Controversias

En NATGAS hacemos el mejor intento de disminuir, o bien, eliminar todo tipo de controversias con nuestros usuarios. En caso de que surja una controversia entre NATGAS y usted, se le solicita que en primera instancia contacte a nuestro departamento de Servicio al Cliente, el cual está disponible de 9:00a.m. a 17:00 (hora de Ciudad de México).

Las partes acuerdan que cualquier controversia o reclamación que usted haga en contra de NATGAS será resuelta por los Tribunales del Estado de Querétaro, renunciando las partes expresamente a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios presentes o futuros.

18. Misceláneo

Si alguna parte de estos Términos y Condiciones se considera ilegal, nula o inaplicable por cualquier árbitro o tribunal de jurisdicción competente, estos Términos y Condiciones en su conjunto no se considerarán ilegales, nulos o inaplicables, sino solo esa parte de estos que

sea ilegal, nulo o inaplicable, que en consecuencia quedará excluida de estos Términos y Condiciones.

Usted acepta que si NATGAS no ejerce ni hace cumplir ningún derecho legal o recurso que esté contenido en estos Términos y Condiciones (o que NATGAS tenga el beneficio de cualquier ley aplicable), esto no se considerará como una renuncia formal a los derechos de NATGAS y que esos derechos o recursos aún estarán disponibles para NATGAS.

Todos los convenios, acuerdos, representaciones y garantías hechas en estos Términos y Condiciones sobrevivirán a su aceptación de estos Términos y Condiciones y a la terminación de estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones representan la comprensión y el acuerdo completo entre usted y NATGAS con respecto a lo establecido dentro del mismo, y reemplaza a todos los demás acuerdos anteriores.