

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES CLIENTES (ENTIDADES FINANCIERAS)**

Los Términos y Condiciones generales contenidos en el presente documento (en lo sucesivo, los “Términos y Condiciones”), son aplicables al servicio proporcionado por Confianza Presencial, S.A.P.I. de C.V. en adelante (“Kobra”) constituyendo un acuerdo de voluntades, por lo que al firmar un contrato para utilizar cualquiera de los servicios de Kobra, incluyendo todas las características y funcionalidades asociadas, así como todo el contenido y aplicaciones de software asociadas con nuestros servicios, Usted acepta que ha leído, entendido y acepta en su totalidad los Términos y Condiciones aplicables, celebrando al efecto un contrato vinculante con Kobra.

Si estos Términos y Condiciones no le resultan aceptables, Usted debe suspender el uso del servicio, dejar de acceder a nuestra Plataforma; si no suspende dicho uso, Usted seguirá obligado conforme a estos Términos y Condiciones.

### **DEFINICIONES**

Para los fines de los presentes Términos y Condiciones, y su correcta interpretación, las Partes convienen en que los Términos que se escriban con mayúscula en la letra inicial tendrán el significado que se les atribuye en las definiciones siguientes, en el entendido de que dichas definiciones aplicarán para el género masculino o femenino, e independientemente de que los mismos se usen en singular o plural:

- **“APP”**. Se refiere a la aplicación móvil propiedad de Kobra, disponible para Android, a través de la cual los Gestores podrán registrarse, capacitarse y prestarán los Servicios asignados por el Cliente mediante las Cartas Asignación.
- **“Administrador:”** Persona autorizada por el CLIENTE para gestionar, en relación con lo establecido en la carátula del contrato. Este líder operativo del proyecto, tiene la facultad de crear nuevos usuarios para la Plataforma.
- **“Carta Asignación”**. Se refiere al documento mediante el cual los Clientes formalizará de tiempo en tiempo con los Gestores la prestación de los Servicios respecto de la(s) cuenta(s) asignadas; misma que contendrá las especificaciones y requerimientos del Servicio específico contratado.
- **“Cliente”**. Se refiere a las instituciones Financieras, quienes a través de su Representante y/o Apoderado legal debidamente facultado contratan con Kobra la prestación de los Servicios proporcionados por los Gestores.
- **“Cuenta”**. Se refiere a la información del Deudor, otorgada por el Cliente al Gestor, para la prestación de los Servicios.
- **“Deudores”**. Se refiere a las personas físicas o morales, que deben responder ante el Cliente, en su carácter de deudor.
- **“Gestores”**. Se refiere a la persona física, quién se registra, capacita y certifica en el Sitio Web de Kobra, para poder operar como Gestor y prestar de manera independiente los Servicios.
- **“LFPDPPP”**. Se refiere a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- **“Servicios”**. Se refiere a las gestiones y/o negociaciones que realizan los Gestores de manera independiente, de las cuentas que les fueron asignadas por los Clientes, mediante las Cartas Asignación, para prevenir o recuperar cartera vencida o cualquier cumplimiento de obligaciones entre las Entidades Financieras y sus clientes. Los cuales podrán incluir de manera enunciativa mas no limitativa: Visitas de Cobranza, Visitas de Validación, Visitas Específicas.
- **“Sitio Web”/ “Plataforma”**. Se refiere al sitio web de Kobra, cuya dirección es: [dashboard.kobra.red](https://dashboard.kobra.red), a través del cual, y previa firma del contrato correspondiente los Clientes, podrán contratar los Servicios prestados por Gestores independientes.
- **“Superadministrador”**: Representante con facultades otorgadas por la EL CLIENTE, autoriza cambios del administrador.

- **“Usuario”**: Nombre de identificación que se le asigna a los Administradores en atención a las autorizaciones correspondientes de parte de EL CLIENTE.
- **“Visita de cobranza”**: Visita a domicilio de los Deudores que realiza el Negociador para prevenir o recuperar Cartera vencida, en atención a las instrucciones del CLIENTE.
- **“Visita de validación”**: Visita a domicilio de los Prospectos que realiza el Negociador atendiendo las instrucciones del CLIENTE para validar la información proporcionada al solicitar algún servicio.
- **“Visita específica”**: Visitas distintas a las de cobranza y validación, requeridas con instrucciones específicas por parte de EL CLIENTE.

## 1. REGISTRO

Kobra tiene el objetivo de prestar sus servicios únicamente Entidades Financieras debidamente constituidas y en legal operación, respecto de la cual soliciten los Servicios prestados por los Gestores, cualquier otro uso que se le dé al Sitio Web propiedad de Kobra esta estrictamente prohibido. Los Clientes al firmar con Kobra el contrato correspondiente y los presentes términos y condiciones para acceder al Sitio Web, afirman y garantizan, estar legalmente constituidas, operar legalmente conforme a la normatividad aplicable a su naturaleza y contratar los servicios para el cumplimiento de las obligaciones de sus clientes, de lo contrario le solicitamos que por favor abandone el Sitio Web.

Al firmar el contrato con Kobra y aceptar los presentes términos y condiciones, el Cliente deberá proporcionar a Kobra la documentación corporativa que acredite la legal existencia de la Entidad Financiera a efecto de crear un usuario, asimismo se obliga proporcionar un método de autenticación de múltiples factores (en los sucesivo “Contraseña”) y perfil que lo identifique como Cliente, hecho por el cual el Cliente reconoce que todos los datos que proporcione son válidos, veraces y actuales, asimismo manifiesta que conoce en su totalidad los Términos y Condiciones aquí señalados. Además, el Cliente se obliga a actualizar de manera oportuna la Contraseña proporcionada y registrada por Kobra; por lo que el Cliente acepta la responsabilidad de la certeza, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos proporcionados, liberando a Kobra de cualquier responsabilidad.

El Cliente únicamente podrá utilizar el Sitio Web propiedad de Kobra, para la contratación con Gestores, si previamente ha formalizado con Kobra el contrato correspondiente, reconociendo además que de tiempo en tiempo cargará en la plataforma la información referente a sus cuentas necesaria para el cumplimiento del servicio, dicha información será transmitida a los Gestores a través de las Cartas Asignación, que para tal efecto se emitan para cada caso en específico.

Kobra se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente a aquellos Clientes cuyos datos no hayan podido ser validados y/o confirmados. Además, Kobra se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un contrato previamente aceptado, en cualquier momento y por cualquier razón, sin que esté obligado a comunicarlo al Cliente, lo anterior, ante sospecha de fraude, malas prácticas o incumplimiento de parte de los Clientes a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones u otras políticas asociadas.

## 2. INICIO DE SESIÓN

Cuando el Cliente haya formalizado la relación contractual con Kobra, podrá acceder al Sitio Web de Kobra, mediante el usuario y Contraseña que para tal efecto le hayan sido proporcionados por Kobra, en el entendido que deberá actualizar ésta última una vez que la reciba, liberando a partir de ese momento a Kobra de cualquier responsabilidad por el mal uso que se pudiera hacer de su cuenta.

Una vez que los Clientes inicien sesión en el Sitio Web de Kobra, tendrán acceso a los datos de sus cuentas e información de la red de Gestores independientes con los que podrán contratar la prestación de los Servicios

### **3. IMPORTACIÓN DE CUENTAS AL SITIO WEB**

Los Clientes podrán subir al Sitio Web de Kobra la información sobre sus cuentas respecto de las cuales contratarán la prestación de los Servicios.

Los Clientes deberán subir sus cuentas al Sitio Web de Kobra mediante un archivo Comma-Separated Values (CSV), es decir un archivo de texto que almacene los datos en columnas.

### **4. ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS**

El Cliente tendrá acceso en todo momento a la información de las cuentas que haya subido al Sitio Web de Kobra, respecto de las cuales podrá administrarlas, aplicar filtros de búsqueda y descargarlas en formato Excel.

### **5. VINCULACIÓN CON LOS GESTORES**

Al iniciar sesión en su cuenta, los Clientes podrán acceder a la información de los Gestores independientes que forman parte de la Red Kobra, en donde podrán visualizar el perfil de los mismos, así como su experiencia laboral, referencias, trayectoria dentro de la APP de Kobra y calificaciones recibidas.

Los Clientes podrán contratar de tiempo en tiempo con uno o varios Gestores la prestación de los Servicios, para lo cual los Clientes se vincularán con los Gestores a través del Sitio Web de Kobra mediante una Carta Asignación de Cuenta proporcionada por los Clientes, la cual deberán firmar los Gestores de manera digital, con lo que estarán aceptando la asignación de la cuenta.

### **6. REGISTRO DE VISITAS**

Los Clientes podrán tener acceso a un control de los Gestores a los que hayan asignado los Servicios, así como del tipo de visitas realizadas, además de los datos recabados por los Gestores; los cuales podrán descargar en formato Excel.

### **7. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones de todos los requerimientos, servicios, cancelaciones y en general cualquier acto derivado de cualquier contratación de Servicio, se practicarán a través de medios electrónicos a los datos de contacto proporcionados en el Sitio Web de Kobra, por lo que es obligación y responsabilidad del Gestor consultar, en forma permanente, las notificaciones que deriven de la solicitud presentada a través de la Plataforma y los medios electrónicos establecidos para tales fines.

### **8. VIGENCIA**

La vigencia de los presentes Términos y Condiciones será por tiempo indefinido, hasta la cancelación del registro y acceso por alguna de las partes. No obstante, cada Cliente, se encontrará sujeto de manera independiente a los plazos señalados en el presente documento.

### **9. MODIFICACIONES**

El Cliente acepta y reconoce que Kobra se reserva el derecho de cambiar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cada vez que se realice cualquier actualización a los presentes Términos y Condiciones y el Cliente continúe con el uso de este Sitio Web, se considerará que el uso continuado implica la aceptación de dichos cambios. Se recomienda, por lo tanto, que el Cliente lea

estos Términos y Condiciones con frecuencia, revisando su uso de forma periódica, ya que cualquier versión modificada se entenderá como que suple las versiones anteriores.

Si el Cliente no estuviere de acuerdo con los Términos y Condiciones o cualquier modificación a los mismos, debe dejar de utilizar el Sitio Web de Kobra, en caso contrario, asume toda la responsabilidad por el hecho de no hacerlo y el Cliente acepta que dicho incumplimiento equivale a la renuncia expresa de su derecho a que se modifiquen los Términos modificados o a iniciar cualquier acción que tenga como propósito aducir que los Términos no han sido modificados, por lo que el Cliente otorga a Kobra el finiquito más amplio, liberándolo de cualquier responsabilidad.

## **10. SEGURIDAD**

Para la seguridad del Cliente, se requiere que utilice algún método de autenticación de múltiples factores (en lo sucesivo "Contraseña"). Kobra en ningún caso será responsable por el uso de las formas de autenticación del Cliente o por cualquier tercero, una vez que estas hayan sido entregadas por Kobra al Cliente en el momento de formalizar la relación contractual.

Kobra no se hace responsable de que el Cliente proporcione a terceros sus claves o Contraseñas o cualquier otro tipo de negligencia por parte del Cliente. Kobra tampoco será responsable por actos de terceros que afecten internet o el Sitio Web de Kobra o los actos o forma de autenticación del Cliente, o de cualesquiera actos o hechos similares, de los cuales el Cliente libera a Kobra de cualquier responsabilidad que pudiera surgir, renunciando a cualquier derecho que pudiere corresponderle por este concepto.

Kobra se reserva el derecho, a su entera discreción, de prohibir el acceso desde o mediante cualquier dispositivo cuyo sistema operativo haya sido o se sospeche que haya sido alterado de alguna manera.

Kobra entiende como válidas todas las operaciones que realice el Cliente después de haber iniciado sesión en su cuenta.

## **11. TERRITORIO**

Los Servicios prestados por Kobra deberán de entenderse como servicios prestados en los Estados Unidos Mexicanos (México) sin importar en donde fueron originados o solicitados. Cualquier uso fuera de la circunscripción territorial será permitido, no obstante, se tendrá como efectuada en este territorio.

## **12. ERRORES**

Kobra realizará todos los esfuerzos razonables para mantener el servicio de Kobra en funcionamiento. Sin embargo, ciertas dificultades técnicas, mantenimiento o prueba, o las actualizaciones requeridas para reflejar los cambios en las leyes pertinentes y los requisitos reglamentarios, pueden, periódicamente, dar lugar a interrupciones temporales. Kobra se reserva el derecho, periódicamente y en cualquier momento, de modificar o discontinuar, temporal o permanentemente, las funciones y características del Servicio del Sitio Web de Kobra, con previo aviso siempre que sea posible, todo sin responsabilidad alguna hacia usted, excepto en donde la ley lo prohíba, por razones válidas tales como en el caso de una verdadera interrupción, modificación o discontinuación del Servicio del Sitio Web de Kobra o cualquier función o característica del mismo, o la necesidad de reparar, mantener o mejorar las funciones o características existentes, o para agregar nuevas funciones o características al Servicio, o implementar avances en ciencia y tecnología o garantizar la operabilidad o la seguridad del Servicio, o por razones legales y regulatorias.

El Cliente acepta que Kobra no es responsable por los daños y perjuicios derivados de dicha interrupción y renuncia a cualquier derecho que pudiere tener en contra de Kobra por este concepto.

### **13. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

El Sitio Web es de exclusiva propiedad de Kobra, por lo anterior nos reservamos todos los derechos sobre la misma y cualquier tecnología asociada a la misma, cualquier creación, idea, invención, mejora, know-how, concepto, algoritmo, protocolo, datos, procesos, procedimientos, métodos, técnicas, protocolos, fórmulas, sistemas, herramientas, composiciones, códigos, software, prototipos, documentos, componentes o cualquier otra información que sea de la autoría de Kobra, pero exclusivamente como consecuencia del uso del Sitio Web de Kobra, sea o no patentable o susceptible de estar bajo la protección de derechos de autor, o cualquier tipo de derechos de propiedad intelectual o industrial, son propiedad de Kobra, teniendo el derecho Kobra de iniciar cualquier acción, o tomar cualquier medida, de cualquier naturaleza, para obtener su registro ante cualquier Autoridad (incluyendo cualquier Autoridad en materia de propiedad intelectual).

El contenido del Sitio Web no puede ser copiado, reproducido, republicado, enviado, transmitido, transcrito, traducido, almacenado, alterado, descargado o distribuido en ningún medio inventado o por inventar, a excepción del material que Kobra expresamente provea al Cliente para este fin.

Dicha información es propiedad de Kobra por lo que el Cliente deberá eliminarla de cualquier medio físico o electrónico una vez que haya cumplido con su uso.

En consecuencia, el Cliente tiene prohibido almacenar, difundir y/o guardar cualquier material obtenido en el Sitio Web de Kobra, de ninguna manera que constituya una infracción de los derechos de propiedad intelectual de Kobra y de terceros. Kobra se reserva el derecho de suspender el acceso al Sitio Web a cualquier Gestor que haya infringido los derechos de autor o de propiedad intelectual de Kobra o de terceros y cualquier pago que el Gestor haya realizado no será reembolsado. Todo el contenido que se encuentre en el Sitio Web es propiedad de Kobra, a excepción de lo contenido en los subdominios, y el Gestor tiene estrictamente prohibida su reproducción sin autorización expresa de Kobra.

### **14. DATOS PERSONALES**

Se hace de su conocimiento que sus Datos Personales se almacenarán en forma segura, con absoluta confidencialidad conforme a las disposiciones legales aplicables. Para obtener información acerca de la obtención, tratamiento, protección y uso de sus datos personales, el Organizador deberá consultar el Aviso de Privacidad de Kobra.

Las transferencias de datos que se realicen para el cumplimiento de los servicios, serán de única y exclusivamente de aquellos datos que deriven de la relación jurídica por parte del titular y EL CLIENTE, y que a su vez permitirán el cumplimiento de las obligaciones originadas con anterioridad.

Las partes involucradas en todo momento acatarán lo señalado por las disposiciones aplicables en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la LFPDPPP), así como, las demás normas y reglamentos promulgados en virtud de dicha LFPDPPP, además, de los avisos de privacidad correspondientes.

### **15. CESIÓN**

El Cliente no podrá ceder o de cualquier otra manera negociar los derechos y obligaciones a su cargo, derivadas de los presente Términos y Condiciones, Kobra en el momento que así lo estime pertinente, podrá ceder total o parcialmente los derechos derivados de los presente Términos y Condiciones.

### **16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Estos Términos y Condiciones se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, independientemente de las disposiciones relacionadas con conflictos de leyes. Cualquier procedimiento de carácter legal que se derive o se relacione con estos Términos y Condiciones será dirimido en los tribunales competentes de la Ciudad de México, México.

El Cliente expresamente renuncia a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra razón.

Última Actualización: 30 de diciembre de 2019.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GESTORES**

Los términos y condiciones generales contenidos en el presente documento (en lo sucesivo, los “Términos y Condiciones”), son aplicables al servicio proporcionado por Confianza Presencial, S.A.P.I. de C.V. en adelante (“Kobra”) constituyendo un acuerdo de voluntades, por lo que al registrarte o de otra forma utilizar cualquiera de los servicios de Kobra, incluyendo todas las características y funcionalidades asociadas, así como todo el contenido y aplicaciones de software asociadas con nuestros servicios, Usted acepta que ha leído, entendido y acepta en su totalidad los Términos y Condiciones aplicables, celebrando al efecto un contrato vinculante con Kobra.

Si estos Términos y Condiciones no le resultan aceptables, Usted debe suspender el uso del servicio, dejar de acceder a nuestra Plataforma; si no suspende dicho uso, Usted seguirá obligado conforme a estos Términos y Condiciones.

## **DEFINICIONES**

Para los fines de los presentes Términos y Condiciones, y su correcta interpretación, las Partes convienen en que los Términos que se escriban con mayúscula en la letra inicial tendrán el significado que se les atribuye en las definiciones siguientes, en el entendido de que dichas definiciones aplicarán para el género masculino o femenino, e independientemente de que los mismos se usen en singular o plural:

- **“APP”**. Se refiere a la aplicación móvil propiedad de Kobra, disponible para Android, a través de la cual los Gestores podrán registrarse, capacitarse y prestarán los Servicios asignados por el Cliente mediante las Cartas Asignación.
- **“Carta Asignación”**. Se refiere al documento mediante el cual los Clientes contratarán de tiempo en tiempo con los Gestores la prestación de los Servicios respecto de la(s) cuenta(s); misma que contendrá las especificaciones y requerimientos del Servicio contratado.
- **“Cliente”**. Se refiere a las instituciones Financieras que contratan con Kobra la prestación de los Servicios proporcionados por los Gestores.
- **“Cuenta”**. Se refiere a la información del Deudor, otorgada por el Cliente al Gestor, para la prestación de los Servicios.
- **“Deudores”**. Se refiere a las personas físicas o morales, que deben responder ante el Cliente, en su carácter de deudor.
- **“Gestores”**. Se refiere a usted persona física, quién se registra, capacita y certifica en el Sitio Web o la APP, propiedad de Kobra, para poder operar como Gestor y prestar de manera independiente los Servicios.
- **“LFPDPPP”**. Se refiere a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- **“Servicios”**. Se refiere a las gestiones y/o negociaciones que realizan los Gestores de manera independiente, de las cuentas que les fueron asignadas por los Clientes, mediante las Cartas Asignación, para prevenir o recuperar cartera vencida. Los cuales podrán incluir

de manera enunciativa mas no limitativa: Visitas de Cobranza, Visitas de Validación, Visitas Especificas.

- **“Sitio Web”**. Se refiere al Sitio Web propiedad de Kobra, cuyo dirección es: <https://kobra.red>, en el cual las Personas Físicas podrán realizar su registro y capacitarse para prestar los Servicios de manera independiente respecto de la(s) cuenta(s) asignada(s) por el Cliente.
- **“Visita de cobranza”**: Visita a domicilio de los Deudores que realiza el Negociador para prevenir o recuperar Cartera vencida, en atención a las instrucciones del CLIENTE.
- **“Visita de validación”**: Visita a domicilio de los Prospectos que realiza el Negociador atendiendo las instrucciones del CLIENTE para validar la información proporcionada al solicitar algún servicio.
- **“Visita específica”**: Visitas distintas a las de cobranza y validación, requeridas con instrucciones específicas por parte de EL CLIENTE.

## 1. REGISTRO

Kobra tiene el objetivo de prestar sus servicios únicamente a personas mayores de edad, es decir, que tengan 18 (dieciocho) años cumplidos o más, cualquier uso realizado por un menor de edad esta estrictamente prohibido. Los Gestores al acceder a la APP afirman y garantizan tener edad legal para contratar y estar en pleno uso de sus facultades y capacidades, de lo contrario le solicitamos que por favor abandone la APP.

Al realizar su registro, usted deberá proporcionar a Kobra su datos personales y referencias laborales, a efecto de crear un perfil que lo identifique como Gestor, hecho por el cual usted reconoce que todos los datos que proporcione son válidos, veraces y actuales, asimismo manifiesta que conoce en su totalidad los Términos y Condiciones aquí señalados. Además, usted se obliga a actualizar de manera oportuna los datos proporcionados y registrados; por lo que usted acepta la responsabilidad de la certeza, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos proporcionados, liberando a Kobra de cualquier responsabilidad.

Usted únicamente podrá prestar los Servicios, si cuenta con un Registro, capacitación y certificación previas en la APP propiedad de Kobra, misma que utilizará para prestar de manera independiente los Servicios, respecto de las cuentas que para tal efecto le hayan sido asignadas por el Cliente mediante las Cartas Asignación de Cuenta.

Kobra se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente a aquellos Gestores cuyos datos no hayan podido ser validados y/o confirmados. Además, Kobra se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, en cualquier momento y por cualquier razón, sin que esté obligado a comunicarlo al Gestor, lo anterior, ante sospecha de fraude, malas prácticas o incumplimiento de parte de los Gestores a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones u otras políticas asociadas.

## 2. INICIO DE SESIÓN

Cuando Usted haya realizado su registro en la Plataforma o APP, propiedad de Kobra, podrá acceder a su cuenta en la APP de Kobra, mediante su usuario y el método de autenticación de múltiples factores (en lo sucesivo “Contraseña”) que haya elegido, para poder realizar el proceso de Certificación como Gestor y prestar de manera independiente los Servicios, una vez concluido el proceso de Certificación, Usted podrá visualizar la totalidad de su perfil, listado de Clientes, historial de Visitas, etc.

## 3. CERTIFICACIÓN

Usted al registrarse en la APP de Kobra para operar como Gestor, estará obligado a certificarse como Gestor para poder prestar los Servicios. Dicha certificación consiste en una serie de videos y exámenes, divididos en módulos en los cuales se le explicarán las buenas prácticas de cobranza, normativas que deben seguir los Gestores, cierres de cobranza, multas a las cuales se pueden hacer acreedores los Gestores, así como una serie de recomendaciones y “tips” para prestar de manera efectiva los Servicios contratados.

Al inicio de cada módulo, se presentará un video en el que se le explicará el tema y una vez concluido el mismo podrá realizar la evaluación correspondiente, una vez que concluya determinado módulo, podrá acceder al siguiente y así sucesivamente hasta que concluya con la totalidad de los módulos. Una vez concluidos los módulos, usted obtendrá una certificación como Gestor, para poder prestar los Servicios.

#### **4. VISITA DEMO**

Usted podrá solicitar una “Visita Demo”, a efecto de que conozca la manera en la cual deberá llevar a cabo las gestiones y/o negociaciones correspondientes para prestar los Servicios contratados. Para que el Usted se encuentre en posibilidad de solicitar esta visita demo, deberá realizar previamente su registro, creado un perfil en la APP de Kobra y haber obtenido la certificación como Gestor a través de la APP de Kobra, una vez hecho lo anterior, podrá solicitar una visita demo.

#### **5. VINCULACIÓN CON EL CLIENTE**

En el momento en que Usted haya realizado una visita demo, y conozca la manera en la que se deberán llevar a cabo las gestiones y/o negociaciones, para prestar los Servicios, podrá vincularse con algún Cliente, para que éste le proporcione a través de las Cartas Asignación, la o las cuentas respecto de las cuales Usted deberá prestar de manera independiente los Servicios requeridos por EL CLIENTE.

Usted en todo momento podrá visualizar el listado de Clientes activos, para vincularse con ellos a efecto de prestar los Servicios, una vez vinculado con el Cliente le serán asignadas las cuentas correspondientes respecto de las cuales deberá realizar las gestiones y/o negociaciones para prevenir o recuperar la cartera vencida.

A partir del momento que recibas el detalle de la cuenta y/o servicio específico, eres responsable del cuidado y tratamiento de los datos que recibes. Dichos datos deberán ser utilizados para los fines lícitos para los que son transmitidos, es decir la búsqueda y consecución del cumplimiento de las obligaciones previamente adquiridas. Cualquier mal uso de los mismos será de tu entera responsabilidad reconociendo que este mal uso puede derivar inclusive en consecuencias penales, reconociendo en este comentario con tu autorización y la de las cartas de asignación, tu responsabilidad y compromiso con el buen cumplimiento.

#### **6. CUENTAS POR APARTAR**

Usted tendrá acceso al listado de cuentas que haya solicitado o que le hayan sido asignadas por algún Cliente, respecto de las cuales podrá apartarlas para atenderlas en un determinado plazo, por lo que al momento de realizar el “apartado” de alguna cuenta, Usted deberá aceptar y firmar la Carta Asignación correspondientes, lo anterior se realizará por cada cuenta que Usted desee apartar. En el entendido de que durante el tiempo en el que Usted haya apartado una cuenta, es responsable del tratamiento de los Datos Personales e Información Confidencial que le transferida por Kobra, de conformidad con la “LFPDPPP” por lo que Usted se obliga a utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes Términos y Condiciones, por lo que Usted deslinda a Kobra de cualquier responsabilidad presente o futura que pudiese surgir por el mal uso de la información proporcionada.

## **7. VISITA**

Usted podrá realizar una visita únicamente si cumple con todos los puntos señalados anteriormente en los presentes Términos y Condiciones, para lo cual deberá utilizar la APP de Kobra, en la que seleccionará alguna de las cuentas que le hayan sido asignadas y podrá acceder a los datos de la misma como lo son el nombre del Cliente, tipo de visita, nombre del Deudor, dirección del Deudor, instrucciones específicas a la visita, etc.

Una vez concluida la visita Usted deberá registrar un guion o cuestionario en la APP de Kobra, en el cual deberá señalar si se realizó el contacto con el Deudor, se logró alguna promesa de pago, y en general todos los datos referentes a la visita que acaba de realizar, y que permitan volver a realizar la misma o darla por concluida.

Asimismo Usted deberá tomar fotografías del domicilio en donde realizo la visita, correspondientes a la fachada frontal del mismo, medidor de luz/agua y al número de la casa; mismas que deberá subir a la APP de Kobra en el apartado correspondiente a la cuenta de que se trate.

## **8. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones de todos los requerimientos, servicios, cancelaciones y en general cualquier acto derivado de cualquier contratación de Servicio, se practicarán a través de medios electrónicos a los datos de contacto proporcionados en el Sitio Web y/o APP de Kobra, por lo que es obligación y responsabilidad del Gestor consultar, de forma permanente, las notificaciones que deriven de la solicitud presentada a través de la Plataforma y los medios electrónicos establecidos para tales fines.

## **9. COMPLIANCE**

Reconoces que, en la ejecución de los servicios prestados a EL CLIENTE, deberás ceñirte de forma enunciativa pero no limitativa a lo establecido en: la normatividad aplicable a la naturaleza de EL CLIENTE, las Cartas Asignación, los presentes Términos y Condiciones, mismos que declaras conocer en su totalidad.

Además, por lo que hace a las visitas de cobranza y conforme a la capacitación que recibirás, tendrás la obligación de abstenerte de realizar cualquier de las acciones que enlistaremos a continuación:

- a. Utilizar nombres comerciales o denominaciones que se asemejen al de instituciones públicas.
- b. Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, “oculto”, “privado” o con cualquier otra expresión o denominación que dificulte su identificación.
- c. Amenazar, ofender o intimidar al deudor o cualquier tercero.
- d. Realizar gestiones de cobro con cualquier persona distinta del Deudor, sus avales u obligados solidarios, incluyendo referencias personales y beneficiarios.
- e. Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- f. Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;
- g. Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;
- h. Ejecutar los Servicios con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores;
- i. Ejecutar los Servicios en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por el CLIENTE o el Deudor, obligado solidario o aval;
- j. Enviar a los deudores comunicaciones no autorizadas por el CLIENTE.

- k. Realizar negociaciones que excedan las facultades previstas en la Carta de Asignación de Cartera correspondiente.
- l. Realizar gestiones respecto de cartera que no hubiere sido asignada mediante una Carta de Asignación de Cartera.
- m. Incumplir con el envío de cualquier documento o reporte que solicite el CLIENTE.
- n. Falsificar información.
- o. Encomendar la gestión de la Cartera a terceros.
- p. Todas aquellas actividades prohibidas por normatividad aplicable a los servicios de cobranza vigentes y aquellas que las autoridades hagan oficiales durante la vigencia de este Contrato.

Además, tendrás la obligación en cada visita de realizar los siguientes actos:

- a. Cerciorarse de la identidad del Deudor con anticipación al primer contacto que establezca, de acuerdo con la información contenida en la ficha técnica de Cartera y/o en la Plataforma.
- b. Indicar a los deudores en el primer contacto que establezcan, con independencia de la vía, lo siguiente:
  - i. El nombre, denominación o razón social del CLIENTE;
  - ii. El domicilio, número de teléfono del CLIENTE y nombre completo de la persona física encargada de realizar las gestiones de cobro;
  - iii. El nombre comercial del CLIENTE y, en su caso, el de la entidad que generó la Cartera;
  - iv. Una descripción breve de la Cartera que origina la gestión de cobro;
  - v. El importe del saldo deudor y la fecha de cálculo del mismo;
  - vi. La propuesta para liquidar el adeudo;
- c. Que para cualquier queja o reclamo que derive de la ejecución de la gestión de cobro deberá dirigirse al domicilio ubicado en dirección y teléfono o; al correo electrónico del CLIENTE.
- d. Que los pagos para liquidar solo podrán ser realizados en las cuentas autorizadas por el CLIENTE.
- e. Dirigirse a los deudores de forma respetuosa y educada.
- f. Comunicarse con los deudores en un horario de 7:00 a 22:00 horas de acuerdo con el huso horario en el que los deudores se encuentren.
- g. Efectuar la visita, entendiéndose por esta, toda gestión realizada por el cobrador vinculado en el domicilio del deudor, realizada dentro del horario permitido y en el domicilio determinado por el CLIENTE; se considerará como visita efectuada se encuentre el deudor o no en el domicilio señalado. Se considera como revisita una nueva visita a diverso domicilio o el mismo señalado por el CLIENTE, para realizar gestiones de cobranza por parte del gestor de cobranza.
- h. Documentar por escrito con el deudor el acuerdo de pago, negociación o seguimiento de pago; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y, en su caso, cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato que generó el adeudo incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o si sólo se cubrirá un pago parcial.
- i. Enviar al CLIENTE en un plazo no mayor a un (1) Día Hábil, los documentos que contengan los acuerdos pactados entre los deudores y el CLIENTE, a través del cobrador vinculado.
- j. Proporcionar en cualquier momento al CLIENTE la información y/o documentación que éste le requiera.

Además, en este tenor, reconoces y autorizas a que EL CLIENTE cargue la información correspondiente a tu servicio, en el sistema electrónico de Registro de Despachos de Cobranza

(REDECO) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

## **10. PAGO**

Cuando el Gestor realice su registro en el Sitio Web de Kobra, deberá proporcionar una cuenta bancaria a su nombre a efecto de que en esta se realice el pago correspondiente por la prestación de los Servicios de Cobranza; pago que se realizará bajo el esquema de comisiones y visitas que el Gestor realice de manera semanal. El pago correspondiente por los servicios prestados se verá reflejado en la cuenta bancaria que para tal efecto proporcione el Gestor.

## **11. VIGENCIA**

La vigencia de los presentes Términos y Condiciones será por tiempo indefinido, hasta la cancelación del registro y acceso por alguna de las partes. No obstante, Usted, se encontrará sujeto de manera independiente a los plazos señalados en los presentes Términos y Condiciones.

## **12. MODIFICACIONES**

Usted acepta y reconoce que Kobra se reserva el derecho de cambiar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cada vez que se realice cualquier actualización a estos Términos y Condiciones y Usted continúe con el uso de este Sitio Web, se considerará que el uso continuado implica la aceptación de dichos cambios. Se recomienda, por lo tanto, que Usted lea estos Términos y Condiciones con frecuencia, revisando su uso de forma periódica, ya que cualquier versión modificada se entenderá como que suple las versiones anteriores.

Si Usted no estuviese de acuerdo con los Términos y Condiciones o cualquier modificación a los mismos, debe dejar de utilizar la APP y/o el Sitio Web de Kobra, en caso contrario, asume toda la responsabilidad por el hecho de no hacerlo y acepta que dicho incumplimiento equivale a la renuncia expresa de su derecho a que se modifiquen los Términos y Condiciones o a iniciar cualquier acción que tenga como propósito aducir que los Términos y Condiciones no han sido modificados, por lo que Usted, otorga a Kobra el finiquito más amplio, liberándolo de cualquier responsabilidad.

## **13. SEGURIDAD**

Para la seguridad de Usted, se requiere que utilice algún método de autenticación de múltiples factores (en lo sucesivo "Contraseña"). Kobra en ningún caso será responsable por el uso de las formas de autenticación de Usted o por cualquier tercero.

Kobra no se hace responsable de que Usted proporcione a terceros sus claves o Contraseñas o cualquier otro tipo de negligencia suya. Kobra tampoco será responsable por actos de terceros que afecten internet, la APP y/o el Sitio Web de Kobra o los actos o forma de autenticación de Usted, o de cualesquiera actos o hechos similares, de los cuales Usted libera a Kobra de cualquier responsabilidad que pudiera surgir, renunciando a cualquier derecho que pudiese corresponderle por este concepto.

Kobra se reserva el derecho, a su entera discreción, de prohibir el acceso desde o mediante cualquier dispositivo cuyo sistema operativo haya sido o se sospeche que haya sido alterado de alguna manera.

Kobra entiende como válidas todas las operaciones que Usted realice después de haber iniciado sesión en su cuenta.

#### **14. TERRITORIO**

Los Servicios prestados por Kobra deberán de entenderse como servicios prestados en los Estados Unidos Mexicanos ("México") sin importar en donde fueron originados o solicitados. Cualquier uso fuera de la circunscripción territorial será permitido, no obstante, se tendrá como efectuada en este territorio.

#### **15. ERRORES**

Kobra realizará todos los esfuerzos razonables para mantener el servicio de Kobra en funcionamiento. Sin embargo, ciertas dificultades técnicas, mantenimiento o prueba, o las actualizaciones requeridas para reflejar los cambios en las leyes pertinentes y los requisitos reglamentarios, pueden, periódicamente, dar lugar a interrupciones temporales. Kobra se reserva el derecho, periódicamente y en cualquier momento, de modificar o discontinuar, temporal o permanentemente, las funciones y características del Servicio de la APP de Kobra, con previo aviso siempre que sea posible, todo sin responsabilidad alguna hacia Kobra, excepto en donde la ley lo prohíba, por razones válidas tales como en el caso de una verdadera interrupción, modificación o discontinuación del Servicio de la APP de Kobra o cualquier función o característica del mismo, o la necesidad de reparar, mantener o mejorar las funciones o características existentes, o para agregar nuevas funciones o características al Servicio, o implementar avances en ciencia y tecnología o garantizar la operabilidad o la seguridad del Servicio, o por razones legales y regulatorias.

Usted acepta que Kobra no es responsable por los daños y perjuicios derivados de dicha interrupción y renuncia a cualquier derecho que pudiere tener en contra de Kobra por este concepto.

#### **16. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

El Sitio Web y/o APP son de exclusiva propiedad de Kobra, por lo anterior nos reservamos todos los derechos sobre los mismos y cualquier tecnología asociada, cualquier creación, idea, invención, mejora, know-how, concepto, algoritmo, protocolo, datos, procesos, procedimientos, métodos, técnicas, protocolos, fórmulas, sistemas, herramientas, composiciones, códigos, software, prototipos, documentos, componentes o cualquier otra información que sea de la autoría de Kobra, pero exclusivamente como consecuencia del uso del Sitio Web y/o APP de Kobra, sea o no patentable o susceptible de estar bajo la protección de derechos de autor, o cualquier tipo de derechos de propiedad intelectual o industrial, son propiedad de Kobra, teniendo el derecho Kobra de iniciar cualquier acción, o tomar cualquier medida, de cualquier naturaleza, para obtener su registro ante cualquier Autoridad (incluyendo cualquier Autoridad en materia de propiedad intelectual).

El contenido de la APP no puede ser copiado, reproducido, republicado, enviado, transmitido, transcrito, traducido, almacenado, alterado, descargado o distribuido en ningún medio inventado o por inventar, a excepción del material que Kobra expresamente provea a Usted para este fin.

Dicha información es propiedad de Kobra por lo que Usted deberá eliminarla de cualquier medio físico o electrónico una vez que haya cumplido con su uso.

En consecuencia, Usted tiene prohibido almacenar, difundir y/o guardar cualquier material obtenido en el Sitio Web y/o APP de Kobra, de ninguna manera que constituya una infracción de los derechos de propiedad intelectual de Kobra y de terceros. Kobra se reserva el derecho de suspender el acceso al Sitio Web y/o APP a cualquier Gestor que haya infringido los derechos de autor o de propiedad intelectual de Kobra o de terceros y cualquier pago que el Gestor haya realizado no será reembolsado. Todo el contenido que se encuentre en el Sitio Web y/o APP es propiedad de Kobra, a excepción de lo contenido en los subdominios, y Usted tiene estrictamente prohibida su reproducción sin autorización expresa de Kobra.

## **17. DATOS PERSONALES**

Se hace de su conocimiento que sus Datos Personales se almacenarán de forma segura, con absoluta confidencialidad conforme a las disposiciones legales aplicables. Para obtener información acerca de la obtención, tratamiento, protección y uso de sus datos personales, Usted deberá consultar el Aviso de Privacidad de Kobra, el cual encontrará en la siguiente dirección: [\*\*https://kobra.red\*\*](https://kobra.red)

Las transferencias de datos que se realicen para el cumplimiento de los servicios, serán de única y exclusivamente de aquellos datos que deriven de la relación jurídica por parte del titular y EL CLIENTE, y que a su vez permitirán el cumplimiento de las obligaciones originadas con anterioridad.

Las partes involucradas en todo momento acatarán lo señalado por las disposiciones aplicables en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la LFPDPPP), así como, las demás normas y reglamentos promulgados en virtud de dicha LFPDPPP, además, de los avisos de privacidad correspondientes.

## **18. CESIÓN**

Usted no podrá ceder o de cualquier otra manera negociar los derechos y obligaciones a su cargo, derivadas de los presente Términos y Condiciones, Kobra en el momento que así lo estime pertinente, podrá ceder total o parcialmente los derechos derivados de los presentes Términos y Condiciones.

## **19. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, independientemente de las disposiciones relacionadas con conflictos de leyes. Cualquier procedimiento de carácter legal que se derive o se relacione con estos Términos y Condiciones será dirimido en los tribunales competentes de la Ciudad de México, México.

Usted expresamente renuncia a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponder en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra razón.

Última Actualización: 30 de diciembre de 2019.