TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIOS SUREKEEP

SureKeep, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Versión 1.0 · Última revisión: 2026-10-17 · surekeep.com.mx/avisos-legales

0. Introducción y relación con los Términos y Condiciones App Fiado

0.1. El presente documento establece los términos y condiciones específicos aplicables al uso de la sección Surekeep dentro de la App Fiado, identificada en la App bajo la denominación "SureKeep" o "SK".

0.2. Este documento forma parte del conjunto de acuerdos que rigen el uso de la App Fiado y debe leerse junto con los Términos y Condiciones App Fiado (el "Acuerdo General") y con el Contrato de Crédito Celular SureKeep (el "Contrato de Crédito"), que es el contrato sustantivo que regula la relación crediticia entre SureKeep y el Usuario.

0.3. Orden de prevalencia ante cualquier conflicto:

1. Contrato de Crédito Celular SureKeep (RECA 16145-439-042742/02-03425-1225).
2. Presentes Términos y Condiciones — Servicios SureKeep.
3. Términos y Condiciones App Fiado (Acuerdo General).

0.4. Los términos en mayúsculas no definidos en el presente documento tienen el significado que se les atribuye en el Contrato de Crédito o en el Acuerdo General.

0.5. Al aceptar el Acuerdo General durante el proceso de registro en la App Fiado, el Usuario acepta también los presentes términos.

1. Identificación de las partes

1.1. "SureKeep", "SK" o "nosotros": SureKeep, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., con domicilio en Profesora Eulalia Peñaloza 210, Col. Federal (Adolfo López Mateos), C.P. 50120, Toluca, Estado de México.

1.2. "Usuario", "Acreditado" o "tú": la persona física registrada en la App Fiado que suscribe un Contrato de Crédito Celular con SureKeep.

2. Definiciones específicas

Los siguientes términos aplican exclusivamente en el contexto de los Servicios SureKeep. Los demás términos relevantes están definidos en el Contrato de Crédito.

"App SK": la sección Surekeep dentro de la App Fiado, a través de la cual el Usuario accede a los Servicios descritos en la Sección 4.

"Contrato de Crédito": el Contrato de Crédito Celular SureKeep (RECA 16145-439-042742/02-03425-1225), disponible en la App.

"SK Safe": el Software de Administración de Dispositivo cuyas facultades y alcance están regulados en la Sección III.7 del Contrato de Crédito.

"Folio de Reclamación": el identificador único asignado por la UNE SureKeep a cada queja, aclaración o reclamación presentada por el Usuario, para su seguimiento.

3. Relación entre SureKeep, Fiado SA y PagoConfiado

3.1. SureKeep, Fiado, S.A. de C.V. ("Fiado SA" o "FSA") y Pago Confiado, S.A. de C.V., IFPE ("PagoConfiado" o "PCF") son entidades jurídicamente distintas que colaboran para prestar servicios integrados dentro de la App Fiado.

- SureKeep otorga el Crédito y administra la relación crediticia.
- Fiado SA opera la plataforma tecnológica de administración del Crédito y actúa como Tercero Autorizado ante PagoConfiado para instruir los cargos automáticos a la cuenta del Usuario.
- PagoConfiado emite y administra la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico (CFPE) del Usuario, desde la que se ejecutan los cargos.

3.2. SureKeep no es una Institución de Tecnología Financiera ni una institución bancaria. Es una SOFOM E.N.R. que no requiere autorización de la SHCP para su constitución y operación, y está sujeta a la supervisión de la CNBV únicamente para efectos del artículo 56 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

3.3. Los recursos en la CFPE del Usuario son administrados por PagoConfiado y no están garantizados por autoridad gubernamental alguna, conforme a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. Esta materia se rige por el Contrato EDM celebrado entre el Usuario y PagoConfiado.

4. Servicios SureKeep en la App

A través de la App SK, el Usuario puede:

4.1. Consultar el estado de su Crédito: saldo insoluto, cuotas pagadas, cuotas por venir, próxima fecha de pago y monto correspondiente.

4.2. Descargar los documentos de su Crédito: Contrato, Carátula, Tabla de Amortización, Pagaré, estados de cuenta y, en su caso, carta de finiquito.

4.3. Realizar pagos a su Crédito: pago adelantado (cubre cuotas futuras tal como están calculadas), pago anticipado (abono a capital con recálculo de la Tabla) y liquidación anticipada. El tratamiento sustantivo de cada tipo de pago se regula en el Contrato de Crédito.

4.4. Presentar reclamaciones y aclaraciones ante la UNE SureKeep y dar seguimiento al Folio asignado.

4.5. Recibir notificaciones operativas: recordatorios de vencimiento, cambios al Aviso de Privacidad, aviso previo a reporte negativo a Sociedades de Información Crediticia, aviso de bloqueo o desbloqueo del dispositivo y aviso de liquidación.

4.6. Visualizar el estado del Software SK Safe en su dispositivo. La operación material de SK Safe (bloqueo, desbloqueo, alcance de las funciones) se rige por la Sección III.7 del Contrato de Crédito.

5. Relación con el Contrato de Crédito

El Contrato de Crédito es el instrumento sustantivo que regula el otorgamiento, uso, cobro y terminación del Crédito Celular. El presente documento regula únicamente el uso de la App SK como canal para consultar, operar y dar seguimiento al Crédito. En caso de conflicto respecto de los derechos u obligaciones derivados del Crédito mismo, prevalece el Contrato de Crédito.

6. Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) y CONDUSEF

La UNE de SureKeep atiende consultas, aclaraciones y reclamaciones relacionadas con los Servicios SureKeep.

- Correo electrónico: une.sk@surekeep.com.mx
- App: sección “Ayuda” dentro de SK
- Horario de atención: días hábiles bancarios

El procedimiento, plazos y requisitos para presentar una reclamación se detallan en el Reglamento de la UNE SureKeep, disponible en la App y en el sitio web de SureKeep.

Si el Usuario no obtiene respuesta satisfactoria de la UNE, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): www.gob.mx/condusef — tel. 55 5340 0999 y 800 999 8080.

7. Ley aplicable y jurisdicción

7.1. Los presentes Términos se rigen por las Leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos.

7.2. Para la resolución de cualquier controversia derivada del uso de la App SK, el Usuario y SureKeep se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales Federales Competentes con sede en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

7.3. Las controversias derivadas del Contrato de Crédito se rigen por lo pactado en el propio Contrato. Las controversias relacionadas con la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico se rigen por el Contrato EDM con PagoConfiado.

8. Propiedad intelectual

Las marcas “SureKeep”, “SK” y “SK Safe”, así como los elementos distintivos de la App SK, son propiedad de SureKeep o cuentan con licencia para su uso. Queda prohibida su reproducción, uso o explotación, total o parcial, sin autorización previa y por escrito. Los derechos sobre la App Fiado como plataforma corresponden a sus respectivos titulares conforme al Acuerdo General.

9. Documentos que forman parte de este acuerdo

Disponibles en la App y en el sitio web de SureKeep:

- Contrato de Crédito Celular SureKeep
- Aviso de Privacidad Integral SureKeep
- Políticas de Cobranza SureKeep
- Reglamento de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) SureKeep
- Términos y Condiciones App Fiado (Acuerdo General)