

HAX

PAGOS BIOMÉTRICOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Aplicación HAX — Institución (Operador)

Última actualización: **Febrero 2026**

Versión: **1.0**

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al descargar, instalar o utilizar la aplicación HAX Operador (en adelante, "**la App de Operador**"), usted, en representación de la institución o establecimiento (en adelante, "**la Institución**"), acepta obligarse conforme a los presentes Términos y Condiciones de Uso.

Estos Términos son complementarios al Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre la Institución y HAX. En caso de conflicto entre ambos documentos, prevalecerá lo establecido en dicho Contrato.

La App de Operador es propiedad de **Sistema de Historial Médico Universal, S.A.P.I. de C.V. ("HAX")**, con domicilio en San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México.

Si la Institución no acepta estos Términos, deberá abstenerse de utilizar la App de Operador.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La App de Operador permite a la Institución:

- ▶ Realizar cobros mediante autenticación biométrica de clientes
- ▶ Registrar clientes mediante enrollment biométrico (captura de huellas dactilares)
- ▶ Consultar historial de transacciones
- ▶ Administrar usuarios operadores (alta, baja, asignación de roles)
- ▶ Gestionar el perfil institucional
- ▶ Consultar analíticos y reportes de operación
- ▶ Administrar puntos de venta

Cada pago procesado a través de HAX constituye un cargo único autorizado en tiempo real mediante la autenticación biométrica del cliente.

HAX no ofrece servicios financieros ni opera como institución de fondos de pago electrónico. HAX proporciona únicamente una plataforma tecnológica de autenticación y procesamiento de pagos a través de Stripe Connect.

3. ROLES Y ACCESO

La App de Operador contempla tres niveles de acceso. El Owner es responsable de todos los accesos otorgados a Supervisores y Cajeros, incluyendo las acciones que estos realicen dentro de la plataforma.

Permiso / Función	Owner	Supervisor	Cajero
Procesar cobros	✓	✓	✓
Realizar enrollment biométrico	✓	✓	✓
Consultar transacciones	✓	✓	✓
Consultar analytics y reportes	✓	✓	X
Alta y baja de Cajeros	✓	✓	X
Alta y baja de Supervisores	✓	X	X
Configuración del establecimiento	✓	✓	X
Modificar cuenta destino de depósito	✓	X	X
Eliminar cuenta de la Institución	✓	X	X
Gestionar puntos de venta	✓	✓	X

Todas las acciones de todos los roles quedan registradas en la bitácora de auditoría con usuario, fecha, hora, acción y resultado.

4. OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

La Institución se obliga a:

- ▶ Utilizar la plataforma HAX únicamente para operaciones comerciales legítimas
- ▶ Verificar que cada cliente haya otorgado consentimiento biométrico antes de cualquier enrollment
- ▶ No procesar cobros sin la autenticación biométrica válida del cliente
- ▶ Mantener el control estricto sobre los accesos otorgados a Supervisores y Cajeros
- ▶ Proteger las credenciales de acceso de todos los usuarios operadores
- ▶ Revocar inmediatamente los accesos de empleados que hayan causado baja
- ▶ Mantener una conexión a internet funcional para el uso de la plataforma
- ▶ Mantener el equipo biométrico en condiciones adecuadas de funcionamiento
- ▶ Notificar a HAX cualquier incidente de seguridad dentro de las 24 horas siguientes a su detección
- ▶ Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables

5. PROCESAMIENTO DE PAGOS

Los pagos se procesan a través de **Stripe Connect (Destination Charges)** conforme al siguiente flujo:

Paso 1	El cliente se autentica mediante huella dactilar en el lector biométrico
Paso 2	La App de Operador genera un PaymentIntent por el monto del cobro
Paso 3	Stripe procesa el cargo a la tarjeta vinculada del cliente

Paso 4	Stripe descuenta automáticamente la comisión de HAX (application_fee)
Paso 5	Stripe deposita los fondos restantes directamente en la cuenta de la Institución

HAX no recibe, retiene ni administra los fondos de las transacciones en ningún momento del proceso. Los fondos fluyen directamente de Stripe a la Institución.

El tiempo estimado de depósito es de T+2 días hábiles, sujeto a los tiempos de procesamiento de Stripe y del sistema bancario mexicano. Los costos de procesamiento de Stripe son responsabilidad de la Institución conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.

6. DISPUTAS Y CONTRACARGOS

La Institución reconoce y acepta que:

- ▶ Los pagos procesados a través de Stripe pueden ser objeto de disputas o contracargos por parte de los clientes
- ▶ Stripe resolverá las disputas conforme a sus políticas y las reglas de las redes de tarjetas aplicables
- ▶ Es responsabilidad de la Institución responder a las disputas dentro de los plazos establecidos por Stripe

HAX podrá proporcionar como evidencia de autenticación los registros de autenticación biométrica, registros de transacción y bitácora de operación. Sin embargo, HAX no garantiza la resolución favorable de ninguna disputa. Las pérdidas derivadas de contracargos resueltos en contra de la Institución serán responsabilidad exclusiva de ésta.

7. AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA

La autenticación biométrica mediante huella dactilar constituye el mecanismo principal de autorización de pagos en la plataforma HAX. La Institución reconoce y acepta que:

- ▶ La autenticación biométrica exitosa constituye una autorización válida de pago por parte del cliente
- ▶ La presencia física del cliente es requisito indispensable para cada transacción
- ▶ Queda estrictamente prohibido presionar, coaccionar o manipular al cliente durante el proceso de autenticación
- ▶ Queda prohibido utilizar la huella dactilar del cliente sin su consentimiento expreso en cada transacción

Cualquier intento de simular, falsificar o manipular la autenticación biométrica constituye fraude y será motivo de suspensión inmediata del servicio, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

8. DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

El tratamiento de datos personales se rige por el Aviso de Privacidad correspondiente, el cual forma parte integral de los presentes Términos. HAX es responsable del tratamiento de los datos biométricos de los clientes finales.

8.1 La Institución debe:

- ▶ Verificar que cada cliente haya otorgado consentimiento biométrico antes del enrollment
- ▶ Informar a los clientes que el establecimiento utiliza autenticación biométrica HAX para pagos
- ▶ Cooperar con HAX en la atención de solicitudes ARCO de clientes finales

8.2 La Institución NO puede:

- ▶ Extraer, copiar ni almacenar datos biométricos fuera de la plataforma HAX
- ▶ Solicitar huellas dactilares a los clientes por medios distintos al lector SecuGen integrado a HAX
- ▶ Compartir información biométrica de clientes con terceros bajo ninguna circunstancia

9. EQUIPO BIOMÉTRICO

Los lectores de huellas dactilares SecuGen proporcionados o autorizados por HAX:

- ▶ Deben utilizarse exclusivamente con la plataforma HAX
- ▶ No deben ser modificados, alterados ni sometidos a ingeniería inversa
- ▶ No deben prestarse a terceros ni utilizarse fuera del establecimiento registrado

Los daños al equipo por negligencia, uso indebido o incumplimiento de las instrucciones de cuidado serán responsabilidad de la Institución. La pérdida o robo del equipo deberá notificarse a HAX dentro de las 24 horas siguientes a su detección.

10. PROHIBICIONES

Queda estrictamente prohibido:

- ▶ Procesar cobros fraudulentos o por montos no autorizados por el cliente
- ▶ Procesar cobros sin la autenticación biométrica válida del cliente
- ▶ Realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar extraer el código fuente de la aplicación
- ▶ Intentar acceder a sistemas, servidores o bases de datos de HAX sin autorización
- ▶ Utilizar herramientas automatizadas o bots para interactuar con la plataforma
- ▶ Compartir credenciales de acceso entre operadores
- ▶ Intentar vulnerar, eludir o comprometer los mecanismos de seguridad de la plataforma
- ▶ Copiar, reproducir o distribuir el software de HAX

La violación de cualquiera de estas prohibiciones podrá resultar en la suspensión inmediata del servicio, sin previo aviso y sin responsabilidad para HAX, además de las acciones legales que correspondan.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el software, código fuente, diseño, algoritmos, sistema de autenticación biométrica y arquitectura de la plataforma HAX son propiedad exclusiva de Sistema de Historial Médico Universal, S.A.P.I. de C.V.

La Institución recibe una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y revocable, únicamente para operar la App de Operador conforme a los presentes Términos y durante la vigencia de la relación contractual.

12. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

HAX realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad de la plataforma, pero no garantiza un servicio ininterrumpido. El servicio puede verse afectado por:

- ▶ Fallas en la conexión a internet de la Institución
- ▶ Interrupciones en los servicios de Stripe
- ▶ Interrupciones en los servicios de infraestructura cloud (AWS, Firebase)

- ▶ Mantenimiento programado (con aviso previo de 24 horas cuando sea posible)
- ▶ Eventos de fuerza mayor

La Institución deberá contar en todo momento con un método alternativo de cobro para atender a sus clientes en caso de indisponibilidad de la plataforma HAX.

13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, HAX no será responsable por:

- ▶ Ventas perdidas derivadas de la indisponibilidad del servicio
- ▶ Interrupciones en el servicio de internet de la Institución
- ▶ Disputas o contracargos resueltos por Stripe en contra de la Institución
- ▶ Uso indebido de la plataforma por parte de la Institución o sus operadores
- ▶ Errores cometidos por operadores durante el procesamiento de cobros
- ▶ Fraude cometido por clientes finales
- ▶ Fallas en el hardware biométrico
- ▶ Fallas en los servicios de Stripe o del sistema bancario

14. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

La responsabilidad total acumulada de HAX frente a la Institución, por cualquier concepto y bajo cualquier teoría legal, se limitará al **monto total pagado por la Institución a HAX durante los 3 (tres) meses inmediatos anteriores** al evento que dé origen a la reclamación. Esta limitación aplica en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

15. INDEMNIZACIÓN

La Institución se obliga a indemnizar y mantener en paz y a salvo a HAX, sus directivos, empleados y representantes, de cualquier reclamación, demanda, daño, pérdida, costo o gasto (incluyendo honorarios legales razonables) que se derive de:

- ▶ El uso indebido de la plataforma por parte de la Institución o sus operadores
- ▶ Actividades fraudulentas realizadas desde la cuenta de la Institución
- ▶ La violación de cualquier ley o regulación aplicable por parte de la Institución
- ▶ El uso no autorizado de credenciales de acceso
- ▶ El incumplimiento de los presentes Términos o del Contrato de Prestación de Servicios

16. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

HAX se reserva el derecho de suspender el acceso a la plataforma de forma inmediata y sin previo aviso en los siguientes casos:

- ▶ Sospecha razonable de actividad fraudulenta
- ▶ Incumplimiento de los presentes Términos o del Contrato de Prestación de Servicios
- ▶ Riesgo regulatorio o de cumplimiento normativo
- ▶ Requerimiento de Stripe para suspender la cuenta conectada
- ▶ Orden de autoridad competente

La suspensión no generará responsabilidad alguna para HAX ni derecho a indemnización para la Institución.

17. TERMINACIÓN

HAX podrá dar por terminada la relación y el acceso a la plataforma en caso de:

- ▶ Violación grave o reiterada de los presentes Términos
- ▶ Riesgo comprobado de fraude
- ▶ Uso indebido de la plataforma
- ▶ Orden de autoridad competente

La Institución podrá terminar el uso de la plataforma en cualquier momento, notificando a HAX con al menos **30 (treinta) días naturales** de anticipación por escrito. La terminación no exime a la Institución del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

18. FUERZA MAYOR

HAX no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando éste se deba a causas de fuerza mayor, incluyendo sin limitación: desastres naturales, apagones generalizados, ataques cibernéticos a infraestructura crítica, fallas masivas en telecomunicaciones, e interrupciones en los servicios de Stripe o de proveedores de infraestructura cloud.

19. MODIFICACIONES

HAX se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier modificación será notificada a la Institución a través de la App de Operador y por correo electrónico, con al menos **30 (treinta) días naturales** de anticipación a su entrada en vigor. El uso continuado de la plataforma después de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos Términos.

20. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

21. CONTACTO

Soporte técnico	soporte@hax.com
Asuntos legales y privacidad	legal@hax.com.mx
Domicilio	Sabinas #908, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México

HAX

Sistema de Historial Médico Universal, S.A.P.I. de C.V.
Sabinas #908, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México