

HAX

PAGOS BIOMÉTRICOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Aplicación HAX — Usuario Final (Cliente)

Última actualización: **Febrero 2026**

Versión: **1.0**

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al descargar, instalar o utilizar la aplicación móvil HAX (en adelante, "**la App**"), usted (en adelante, "**el Usuario**") acepta obligarse conforme a los presentes Términos y Condiciones de Uso. Si el Usuario no está de acuerdo con estos Términos, deberá abstenerse de utilizar la App.

La App 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.

Los presentes Términos son independientes y complementarios al Aviso de Privacidad y al Consentimiento Biométrico, los cuales forman parte integral del servicio y deberán ser aceptados durante el proceso de registro.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

HAX es una plataforma tecnológica que permite al Usuario realizar pagos en establecimientos afiliados mediante autenticación biométrica de huella dactilar. El servicio comprende:

- ▶ Creación y administración de cuenta de usuario
- ▶ Vinculación de tarjetas de débito o crédito mediante tokenización segura
- ▶ Firma del Consentimiento Biométrico con firma digital durante el registro
- ▶ Registro biométrico de huellas dactilares (enrollment presencial en establecimientos afiliados)
- ▶ Autenticación biométrica para autorización de pagos
- ▶ Consulta de historial de transacciones y comprobantes

HAX no es una institución financiera, no ofrece servicios bancarios, crediticios ni de fondos de pago electrónico. Todos los pagos son procesados por Stripe, Inc., procesador de pagos autorizado. HAX actúa exclusivamente como plataforma tecnológica de autenticación.

3. REQUISITOS DE USO

Para utilizar la plataforma HAX, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ▶ Ser mayor de 18 años y contar con plena capacidad legal para obligarse
- ▶ Ser titular legítimo de la tarjeta de débito o crédito que vincule a la plataforma
- ▶ Proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el registro

- ▶ Contar con un dispositivo iOS compatible con la versión mínima requerida de la App
- ▶ Otorgar consentimiento biométrico expreso mediante firma digital durante el proceso de registro

HAX se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas registradas con información falsa, incompleta o que presenten irregularidades.

4. REGISTRO DE CUENTA Y PROCESO DE ONBOARDING

El proceso de registro en HAX se realiza en una sola ocasión, la primera vez que el Usuario abre la App, y consta de los siguientes pasos:

Paso 1	Creación de cuenta: nombre completo, correo electrónico, número telefónico y contraseña
Paso 2	Consentimiento Biométrico: lectura del documento completo y firma digital mediante canvas táctil
Paso 3	Aceptación de Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad mediante checkboxes individuales
Paso 4	Vinculación de tarjeta de débito o crédito (opcional, puede realizarse posteriormente)

El Consentimiento Biométrico se firma durante el registro, antes de cualquier recolección de datos biométricos. Esto garantiza que el consentimiento es previo, informado y documentado conforme a la LFPDPPP. La firma digital queda almacenada junto con la versión del documento, la fecha y hora, el modelo del dispositivo y la dirección IP.

El Usuario es responsable de mantener actualizada su información de contacto (correo electrónico y número telefónico) y de proteger sus credenciales de acceso. El Usuario será responsable de todas las operaciones realizadas desde su cuenta.

5. REGISTRO BIOMÉTRICO (ENROLLMENT)

El registro biométrico de huellas dactilares se realiza de manera presencial en establecimientos afiliados a HAX, mediante lectores biométricos SecuGen conectados al dispositivo del operador. Este proceso requiere la presencia física del Usuario y se lleva a cabo bajo la supervisión de un operador autorizado.

5.1 Requisitos previos al enrollment

Para que un establecimiento pueda registrar las huellas dactilares del Usuario, la App verificará automáticamente que:

- ▶ El Usuario tenga una cuenta activa en HAX
- ▶ El Usuario haya firmado el Consentimiento Biométrico durante su registro

Si el Usuario no ha firmado el Consentimiento Biométrico, el sistema no permitirá el registro de huellas bajo ninguna circunstancia. El Usuario deberá completar su registro en la App antes de acudir al establecimiento.

5.2 Características del enrollment

- ▶ Se registran plantillas biométricas de huellas dactilares, no imágenes fotográficas de los dedos
- ▶ Las plantillas se almacenan de forma cifrada en los servidores de HAX
- ▶ El establecimiento no tiene acceso a los datos biométricos del Usuario
- ▶ El enrollment puede realizarse en cualquier establecimiento afiliado a HAX

5.3 Vinculación de huellas a tarjetas (Finger Bindings)

El Usuario podrá vincular huellas dactilares específicas a tarjetas específicas. Al momento de pagar, la huella utilizada para autenticarse determinará automáticamente con cuál tarjeta se procesará el cargo. Esta configuración puede modificarse en cualquier momento desde la App.

6. AUTORIZACIÓN DE PAGOS

Cada pago procesado a través de HAX requiere una autenticación biométrica exitosa. **Al colocar su huella dactilar en el lector biométrico de un establecimiento afiliado, el Usuario autoriza expresamente el cargo correspondiente a la tarjeta vinculada a dicha huella.**

Esta autorización biométrica tiene las siguientes implicaciones legales:

- ▶ Constituye una autorización de pago presencial válida
- ▶ Equivale a una firma electrónica simple en los términos del Código de Comercio
- ▶ Genera un registro de evidencia que incluye: timestamp, identificación del establecimiento, monto y resultado de la autenticación
- ▶ La autenticación biométrica exitosa constituye prueba de que el titular de la cuenta autorizó el cargo

El cargo se realizará en tiempo real contra la tarjeta vinculada. El Usuario recibirá una confirmación de la transacción en la App. El monto cobrado será el indicado por el establecimiento al momento de la transacción.

7. PROCESAMIENTO DE PAGOS Y SEGURIDAD FINANCIERA

Todos los pagos se procesan a través de Stripe, Inc. mediante tokenización segura. Esto significa que:

- ▶ HAX no almacena, procesa ni tiene acceso a números de tarjeta, códigos CVV ni datos bancarios del Usuario
- ▶ Los datos de la tarjeta se tokenizan directamente en los servidores de Stripe al momento de la vinculación
- ▶ Los cargos se procesan en tiempo real mediante tokens seguros, sin que los datos sensibles transiten por servidores de HAX
- ▶ HAX no recibe, retiene ni administra los fondos de las transacciones en ningún momento

HAX no es responsable por rechazos de cargo derivados de decisiones del banco emisor de la tarjeta del Usuario, fondos insuficientes, tarjetas bloqueadas, límites de crédito excedidos u otras restricciones bancarias.

8. CONTRACARGOS Y DISPUTAS

Si el Usuario no reconoce un cargo realizado a través de HAX, deberá notificarlo a soporte@hax.com preferentemente dentro de las **48 horas** siguientes a la transacción.

Las disputas serán evaluadas considerando los registros de autenticación biométrica, el registro de la transacción y la bitácora de operación del establecimiento. La autenticación biométrica exitosa será considerada evidencia de que el titular de la cuenta autorizó el cargo.

HAX no garantiza reembolsos. Las disputas formales con el banco emisor se resolverán conforme a las reglas y procedimientos del banco y de Stripe, sobre los cuales HAX no tiene control.

9. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El Usuario se compromete a:

- ▶ No permitir que terceros utilicen su cuenta o sus huellas registradas para realizar pagos
- ▶ No coaccionar ni forzar a terceros a registrar sus huellas o realizar pagos en su nombre
- ▶ No intentar registrar huellas de terceros en su cuenta
- ▶ Notificar inmediatamente a HAX en caso de pérdida de control sobre su cuenta o sospecha de uso no autorizado
- ▶ Notificar inmediatamente cualquier sospecha de fraude o actividad irregular

El Usuario es responsable de todas las transacciones autorizadas mediante sus huellas dactilares registradas. HAX no será responsable por cargos realizados mediante autenticación biométrica legítima del Usuario.

10. EXACTITUD DEL SISTEMA BIOMÉTRICO

El Usuario reconoce y acepta que los sistemas de autenticación biométrica, por su naturaleza, no son infalibles. Puede presentarse ocasionalmente:

- ▶ Falsos rechazos: la huella del Usuario no es reconocida a pesar de ser legítima
- ▶ Fallas de lectura derivadas de dedos húmedos, sucios, lesionados o con desgaste natural
- ▶ Fallas temporales del hardware biométrico

HAX no garantiza que la autenticación biométrica sea exitosa en el 100% de los intentos. En caso de fallas persistentes, el Usuario podrá contactar a soporte técnico para recalibrar o actualizar su registro biométrico.

11. ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

Los establecimientos que aceptan pagos mediante HAX son terceros independientes que operan bajo su propia responsabilidad. HAX no es responsable por la calidad, precio, disponibilidad, garantía o entrega de los productos o servicios ofrecidos por los establecimientos afiliados. Cualquier reclamación relacionada con productos o servicios deberá dirigirse directamente al establecimiento correspondiente.

HAX no avala, recomienda ni certifica la calidad de los establecimientos afiliados. La afiliación a HAX únicamente indica que el establecimiento ha contratado el servicio de procesamiento de pagos biométricos.

12. CANCELACIÓN DE CUENTA

El Usuario puede solicitar la cancelación de su cuenta en cualquier momento desde la configuración de la App o mediante correo a soporte@hax.com. Al cancelar la cuenta:

- ▶ Todas las tarjetas vinculadas se desvincularán automáticamente
- ▶ Los datos biométricos (plantillas de huellas) se eliminarán en un plazo máximo de 30 días naturales
- ▶ El historial de transacciones podrá conservarse conforme a la legislación fiscal y comercial aplicable
- ▶ Las transacciones pendientes al momento de la cancelación se procesarán normalmente

La cancelación de cuenta no exime al Usuario de las obligaciones derivadas de transacciones realizadas con anterioridad.

13. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO BIOMÉTRICO

El Usuario puede revocar su consentimiento biométrico en cualquier momento desde la configuración de la App o mediante solicitud escrita a legal@hax.com.mx. Al revocar el consentimiento:

- ▶ Los datos biométricos se eliminarán en un plazo máximo de 30 días naturales
- ▶ El Usuario no podrá realizar pagos biométricos hasta otorgar un nuevo consentimiento y registrar nuevas huellas
- ▶ La cuenta del Usuario permanecerá activa, pero con funcionalidad limitada a consulta de historial

La revocación del consentimiento biométrico no implica la cancelación de la cuenta. Si el Usuario desea cancelar su cuenta por completo, deberá solicitarlo de forma independiente conforme a la Sección 12.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el software, código fuente, diseño, algoritmos, sistema de autenticación biométrica, arquitectura técnica y contenido de la plataforma HAX son propiedad exclusiva de Sistema de Historial Médico Universal, S.A.P.I. de C.V. El Usuario recibe únicamente una licencia de uso limitada, personal, no exclusiva, intransferible y revocable para utilizar la App conforme a los presentes Términos.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, ingeniería inversa, descompilación o cualquier uso no autorizado del software o contenido de HAX.

15. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

HAX realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad de la plataforma. Sin embargo, HAX no garantiza un servicio continuo ni ininterrumpido. El servicio puede verse afectado por interrupciones derivadas de la conexión a internet del Usuario, interrupciones en los servicios de Stripe, interrupciones en la infraestructura cloud, mantenimiento programado o fallas técnicas imprevistas.

16. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

- ▶ Cargos válidamente autorizados mediante autenticación biométrica del Usuario
- ▶ Interrupciones del servicio derivadas de fallas en internet, infraestructura cloud o servicios de Stripe
- ▶ Fallas en el hardware biométrico de los establecimientos
- ▶ Decisiones del banco emisor respecto a cargos, rechazos o contracargos
- ▶ Pérdidas derivadas del uso no autorizado de la cuenta del Usuario por falta de protección de credenciales
- ▶ Calidad, entrega o cualquier aspecto de los productos o servicios de establecimientos afiliados
- ▶ Eventos de fuerza mayor (desastres naturales, apagones, ataques cibernéticos, fallas masivas de telecomunicaciones)

17. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

La responsabilidad total acumulada de HAX frente al Usuario, por cualquier concepto y bajo cualquier teoría legal, se limitará al monto total de las comisiones efectivamente cobradas al Usuario por HAX (si las hubiere) durante los 12 (doce) meses inmediatos anteriores al evento que dé origen a la reclamación. En caso de que HAX no cobre comisiones directas al Usuario, la responsabilidad máxima se limitará a la cantidad de \$1,000.00 MXN (mil pesos 00/100 Moneda Nacional).

18. SUSPENSIÓN DE CUENTA

HAX se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente la cuenta del Usuario, sin previo aviso, en los siguientes casos:

- ▶ Sospecha razonable de actividad fraudulenta
- ▶ Riesgo identificado por los sistemas antifraude de HAX o de Stripe
- ▶ Orden o requerimiento de autoridad competente
- ▶ Incumplimiento de los presentes Términos o del Consentimiento Biométrico
- ▶ Información falsa o inconsistente en la cuenta del Usuario

La suspensión no generará derecho a indemnización alguna a favor del Usuario. HAX notificará al Usuario las razones de la suspensión cuando la ley lo permita y las circunstancias del caso no lo impidan.

19. SEGURIDAD

HAX implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas para proteger los datos personales y biométricos del Usuario, incluyendo cifrado de comunicaciones (HTTPS/TLS), cifrado de datos en reposo, control de acceso basado en roles, registro de auditoría de todas las operaciones, y monitoreo continuo de seguridad. Las medidas de seguridad se detallan en el Aviso de Privacidad.

20. MODIFICACIONES

HAX se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier modificación será notificada al Usuario a través de la App con al menos **15 (quince) días naturales** de anticipación a su entrada en vigor. El uso continuado de la plataforma después de la fecha de entrada en vigor constituirá la aceptación de los nuevos Términos. Si el Usuario no acepta las modificaciones, deberá dejar de utilizar la App y podrá solicitar la cancelación de su cuenta.

21. 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.

22. CONTACTO

Soporte técnico	soporte@hax.com
Privacidad y datos personales	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