# Contrato de Servicio Tuki

Contrato Marco SaaS y anexos · versión para revisión previa a la contratación

Versión vigente · 20 de octubre de 2026
Documento informativo generado el 20/10/2026. La versión que rige es la aceptada electrónicamente en línea, identificada por versión y huella SHA-256.

# Contenido


| | |
|---|---|
| Contrato Marco de Servicio SaaS | 3 |
| Orden de Servicio (modelo) | 10 |
| Anexo de Tratamiento de Datos Personales (DPA) | 11 |
| Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) | 13 |
| Política Comercial y de Facturación | 15 |
| Política de Uso Aceptable | 17 |
| Política de Seguridad y Retención | 18 |
| Anexo de Inteligencia Artificial · Tukimetrics | 19 |
| Anexo de Tarjetas de Regalo y Monedero | 21 |
| Términos para Afiliados (cliente final) | 22 |


## Cómo se contrata

La contratación es electrónica: en el momento de contratar (checkout en tukicard.com o enlace personal enviado por Tuki), el representante del Comercio lee cada documento, marca su aceptación y captura nombre y correo. El sistema registra fecha y hora, identidad, dirección IP, identificador del evento y la huella SHA-256 de cada documento aceptado, y envía un correo de constancia. Los documentos marcados como obligatorios deben aceptarse para activar el servicio; los demás aplican según el plan o módulo contratado. Las versiones vigentes y anteriores se consultan en **erp.tuki-metrics.com/legal**.

Este PDF es una copia de cortesía para revisión; en caso de diferencia prevalece el texto publicado y aceptado en línea. Tuki Delivery (pedidos en línea y entrega) se contrata por separado.

CONTRATO MARCO

# Contrato Marco de Servicio SaaS

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aceptación obligatoria

## 1. Partes, objeto y perfeccionamiento

Mobile Ads and Rewards Corporation, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “Tuki” o “MARC”), con Registro Federal de Contribuyentes MAR160524N62 y domicilio en Calle 32 número 298, piso 3, colonia Montebello, C.P. 97113, Mérida, Yucatán, México, presta al Comercio identificado en la Orden de Servicio acceso temporal, no exclusivo, no transferible y revocable conforme al presente contrato a una plataforma SaaS para administrar programas de lealtad. La aceptación electrónica válida de este Contrato, sus anexos contractuales y la Orden de Servicio forma el acuerdo entre las partes. Quien acepta en nombre del Comercio declara contar con facultades suficientes y se obliga a acreditar su representación cuando Tuki lo solicite razonablemente.

## 2. Definiciones

“Comercio”: persona física con actividad empresarial o moral que contrata. “Afiliado”: consumidor que se inscribe y participa en el programa de lealtad de un Comercio; es el único término utilizado en este Contrato, sus anexos y los avisos de privacidad para referirse a dicho consumidor. “Datos del Comercio”: información, contenido, transacciones, configuraciones y registros introducidos o generados en su programa, sin afectar derechos de titulares de datos personales. “Datos Agregados”: información anonimizada, disociada y agregada conforme a la cláusula 10 Bis. “Servicios”: módulos habilitados en la Orden de Servicio. “Orden de Servicio”: constancia de plan, precio, periodo, número de Sucursales, moneda, módulos y condiciones especiales. “Sucursal”: establecimiento, punto de venta o ubicación del Comercio dado de alta en la plataforma para operar el programa. “Partner Registrado”: persona con Convenio de Reseller Partner Tuki vigente con MARC. “Terceros”: proveedores de POS, nube, mensajería, IA, pasarelas de pago y tiendas de aplicaciones.

## 3. Alcance y exclusiones

Tuki suministra herramientas para configurar puntos, niveles, cupones, recompensas, comunicaciones, tarjetas digitales, aplicaciones, analítica y, cuando se contraten, funciones de cobro a favor del Comercio, según plan. Las funcionalidades, límites y dependencias se identifican en la Orden de Servicio y documentación técnica aplicable. Tuki no vende bienes ni presta los servicios de los Comercios a los Afiliados, no garantiza incremento de ventas ni resultados económicos, y no asume obligaciones de entrega o canje del Comercio. Implementaciones, desarrollos a medida, migraciones, integraciones y servicios profesionales no incluidos requieren orden expresa. Los programas de incentivos para empleados no forman parte de los Servicios regulados por este Contrato.

## 4. Licencia y cuentas

El Comercio recibe licencia limitada durante la suscripción para sus operaciones internas. Prohibida la sublicencia, reventa, extracción masiva, ingeniería inversa salvo derecho irrenunciable, elusión de controles, cesión de credenciales y acceso no autorizado, con las únicas excepciones previstas en los párrafos siguientes. El Comercio administrará permisos, bajas y autenticación de sus usuarios, notificará incidentes y responderá por actividades de cuentas autorizadas, salvo falla imputable a Tuki.

Partners Registrados. La prohibición de reventa no aplica a los Partners Registrados, quienes podrán promover, comercializar y revender los Servicios exclusivamente en los términos de su Convenio de Reseller Partner. La relación de cada Comercio referido se rige por este Contrato; los niveles de servicio del Partner

hacia sus Comercios referidos y de MARC hacia el Partner se rigen por el anexo correspondiente del Convenio, y los de MARC hacia el Comercio por el SLA.

Programas multimarca (Tuki BMP). El Comercio que contrate Tuki BMP podrá operar un programa multimarca e incorporar a él marcas o comercios participantes, a quienes podrá habilitar como usuarios autorizados y cobrar los importes que libremente determine. En tal caso: (a) el Comercio BMP es el único contratante y obligado frente a MARC, que le factura los Servicios con los precios por volumen aplicables; (b) MARC no tiene relación contractual con las marcas o comercios participantes ni asume obligaciones frente a ellos; (c) el Comercio BMP responde frente a MARC por el uso que hagan de la plataforma, por los términos y condiciones que celebre con ellos y por contar con la base jurídica, avisos de privacidad y consentimientos necesarios para tratar los datos de los Afiliados de todas las marcas participantes. El operador BMP deberá documentar las autorizaciones de las marcas participantes y, ante la salida de una marca, gestionar conforme a derecho la continuidad, segregación, exportación o supresión de los datos y el cumplimiento de obligaciones pendientes con los Afiliados. MARC ejecutará instrucciones lícitas y técnicamente viables del operador BMP, sin asumir obligaciones comerciales de éste. MARC podrá suspender el acceso de una marca participante individualmente, cuando sea técnicamente posible, por incumplimiento grave, riesgo de seguridad o indicios razonables de actividad ilícita, con aviso cuando las circunstancias lo permitan.

## 5. Programas de lealtad y Afiliados

El Comercio determina, publica, financia y cumple las reglas de acumulación, vigencia, canje, exclusiones, devoluciones, inventario y modificaciones de su programa; debe mantener términos propios accesibles a los Afiliados y respetar derechos adquiridos y legislación aplicable. Tuki registra y procesa operaciones conforme a configuración e integraciones, sujeto al SLA. Errores de asignación o canje se investigarán con bitácoras; cada parte responderá por sus incumplimientos acreditados. Los puntos promocionales no equivalen por sí mismos a dinero; saldos prepagados, tarjetas de regalo y monederos se regirán por anexo especial y normativa aplicable.

## 6. Precios, impuestos y pagos

El precio, periodicidad mensual/anual, cuotas de implementación, Sucursales y consumo variable serán los mostrados y aceptados en la Orden de Servicio. La tarifa por Sucursal es acumulativa por tramos conforme a la Política Comercial. Las Sucursales que el Comercio agregue después del alta se cobrarán a partir del mes inmediato siguiente a su alta; las Sucursales que dé de baja dejarán de cobrarse a partir del mes inmediato siguiente a su baja. Salvo indicación expresa, los precios de catálogo se muestran sin IVA y el total de checkout lo incluye. Se autoriza el cargo recurrente mediante el procesador elegido, sujeto a sus reglas. MARC emite CFDI con información fiscal correcta proporcionada por el Comercio. Costos de proveedores externos, tokens de IA, mensajes y desarrollos fuera de plan se cobran únicamente si fueron informados y aceptados.

## 7. Vigencia, renovación y mora

La suscripción inicia en la fecha indicada en la Orden y se renueva por periodos equivalentes salvo cancelación o condiciones especiales. Ante un cargo rechazado, Tuki notificará y podrá reintentar el cobro; el Comercio contará con 15 días naturales de gracia a partir del cargo rechazado. Tras 30 días naturales de mora, previo aviso, Tuki podrá suspender el acceso; tras 60 días naturales de mora podrá terminar el Contrato, sin condonar cantidades exigibles. La suspensión no implica eliminación de datos: los Datos del Comercio se conservan durante la suspensión y, en caso de terminación, se aplica el periodo de exportación de la cláusula 17. Las controversias de cobro se tramitarán de buena fe sin afectar derechos irrenunciables. La falta de pago por cancelación o abandono del servicio se tratará conforme al calendario de mora anterior; MARC no aplicará una penalización adicional por cancelación anticipada ni acelerará automáticamente cuotas futuras no devengadas, sin perjuicio de los importes ya exigibles conforme a la Orden de Servicio y la ley.

## 8. Garantías comerciales y cancelación

Para Tuki se ofrece garantía de devolución de 30 días naturales desde el primer cobro; para Tuki SC y BMP, 60 días naturales desde el primer cobro. La devolución comprende exclusivamente los importes efectivamente pagados por concepto de suscripción, incluidos los impuestos trasladados correspondientes conforme a la legislación fiscal aplicable. No comprende implementación, configuración, desarrollo, publicación de aplicaciones, consumos variables, servicios profesionales ni cargos de terceros, aun cuando se hubieran facturado conjuntamente, que deberán identificarse separadamente. La cancelación se solicita desde el panel o un canal alterno verificable; surte efectos al término del periodo pagado, salvo garantía, disposición legal o pacto expreso. La falta de pago activa el régimen de mora y suspensión de la cláusula 7.

## 9. Cambios de precio y servicio

Los aumentos de precio se notificarán con 60 días naturales de anticipación y surtirán efectos en la siguiente renovación aplicable; el Comercio podrá cancelar antes de su vigencia. Tuki podrá mejorar o sustituir funciones sin reducir materialmente prestaciones esenciales contratadas; los cambios adversos materiales tendrán aviso razonable y mecanismo de salida. Los cambios contractuales materiales se notificarán al correo administrador con 30 días naturales de anticipación, salvo exigencia legal o seguridad urgente.

## 10. Datos personales

Las partes cumplirán la LFPDPPP vigente y disposiciones aplicables. Para datos de representantes y usuarios del Comercio tratados para finalidades propias, MARC actuará como responsable según su aviso. Para datos de Afiliados procesados por instrucciones del Comercio, éste actuará como responsable y MARC como encargado conforme al DPA. MARC actuará como responsable independiente, conforme a su Aviso de Privacidad para Afiliados, respecto de los datos que recabe directamente para la cuenta Tuki, la app Tuki compartida, las tarjetas digitales (Wallet) y el soporte directo al Afiliado. No se presume autorización general para explotar datos de Afiliados; el uso de Datos Agregados se rige exclusivamente por la cláusula 10 Bis.

## 10 Bis. Datos Agregados

10 Bis.1 Instrucción y licencia. El Comercio instruye y autoriza a MARC, como parte de los Servicios, a disociar, anonimizar y agregar los Datos del Comercio y la información generada por la operación de la plataforma, y otorga a MARC una licencia no exclusiva, gratuita, mundial, irrevocable y perpetua para crear, a partir de ellos, información anonimizada, disociada y agregada (“Datos Agregados”), así como para usarla, combinarla con información de otros comercios, analizarla, publicarla, licenciarla y explotarla comercialmente con fines estadísticos, de investigación, de inteligencia de mercado, de comparativos sectoriales (benchmarking) y de mejora y desarrollo de productos y servicios.

10 Bis.2 Salvaguardas. Los Datos Agregados: (a) no contendrán datos personales ni permitirán identificar, directa o indirectamente, a Afiliados, usuarios o cualquier persona física; (b) no identificarán al Comercio ni a sus marcas, ni permitirán deducir su información comercial individualizada —ventas, precios, márgenes o clientes—, salvo autorización expresa del Comercio; (c) se generarán con técnicas de disociación y umbrales mínimos de agregación documentados por MARC. MARC no intentará reidentificar a los titulares ni permitirá que terceros lo hagan, y obligará contractualmente a quienes reciban Datos Agregados a abstenerse de cualquier intento de reidentificación.

10 Bis.3 Titularidad y vigencia. Los Datos Agregados son propiedad de MARC. Esta cláusula subsiste a la terminación del Contrato. El Comercio se obliga a informar en su propio aviso de privacidad que los datos de sus Afiliados podrán disociarse para fines estadísticos, para lo cual podrá utilizar el texto modelo publicado por MARC en tukicard.com/privacidadcomercios.

## 11. Confidencialidad y seguridad

Cada parte protegerá información no pública de la otra con cuidado razonable, la usará solo para ejecutar el contrato y la compartirá con personal o proveedores sujetos a deberes adecuados. Excepciones: información pública sin incumplimiento, obtenida legítimamente de terceros, conocida previamente o exigida legalmente previa notificación cuando proceda. La obligación subsiste cinco años tras terminar; secretos industriales y datos personales durante el plazo legalmente exigible. Las medidas técnicas específicas serán las realmente implementadas y descritas en el anexo de seguridad.

## 12. Titularidad y propiedad intelectual

MARC conserva el código, plataforma, modelos, interfaces, documentación y mejoras. El Comercio conserva sus marcas, contenidos y derechos sobre sus datos, sin perjuicio de los derechos de los titulares y de la cláusula 10 Bis. Como condición de la publicación y operación del programa, el Comercio concede a MARC licencia no exclusiva, sin regalías y limitada a la vigencia de la relación para mostrar su denominación, signos distintivos y logotipos únicamente en la aplicación Tuki, las aplicaciones o interfaces del servicio y los sitios web propiedad u operados por MARC bajo la marca Tuki, exclusivamente para identificar, localizar y presentar su programa de lealtad. No autoriza campañas publicitarias externas, presentaciones comerciales ni materiales promocionales ajenos a esos entornos; cualquier ampliación requiere acuerdo independiente. El Comercio declara ser titular de los signos utilizados o contar con autorización expresa suficiente del titular. Cuando utilice una marca de un tercero, deberá entregar a MARC evidencia documental verificable de dicha autorización ANTES de que MARC publique o active el programa en Tuki. MARC podrá rechazar, suspender o retirar la publicación si no se acredita o se cuestiona razonablemente el derecho de uso. El Comercio defenderá, indemnizará y mantendrá a MARC en paz y a salvo frente a reclamaciones, daños, gastos y honorarios razonables derivados del uso de los signos que proporcione o autorice, en la medida legalmente procedente y atribuible al Comercio, sin excluir responsabilidad propia de MARC que no pueda legalmente excluirse. MARC podrá utilizar sugerencias no confidenciales para mejorar el servicio.

## 13. Analítica, IA y decisiones

Las recomendaciones, textos, segmentos y análisis automáticos pueden contener errores y no sustituyen criterio humano. El Comercio verifica su exactitud y legalidad antes de publicar campañas, otorgar descuentos o tomar decisiones relevantes. Acciones automatizadas con efectos comerciales requieren autorización expresa del Comercio. La activación por el Comercio, desde el panel, de un recorrido, journey o automatización (por ejemplo, cupón de cumpleaños, recordatorio de puntos por vencer o recorridos de correo) constituye autorización expresa para ejecutarlo conforme a su configuración, hasta que el Comercio lo desactive. Los datos enviados a proveedores de IA se limitarán a los necesarios, conforme al DPA, avisos y acuerdos aplicables. No se garantiza que los resultados sean únicos ni libres de coincidencias con terceros.

## 14. Integraciones y aplicaciones

Las integraciones con POS, proveedores de mensajería, pagos y sistemas operativos dependen de interfaces y servicios externos. MARC responde por sus componentes y esfuerzos razonables de compatibilidad, no por interrupciones originadas exclusivamente fuera de su control, sin excluir negligencia propia. Las aplicaciones personalizadas y las tarjetas digitales (Apple Wallet y Google Wallet) se publican y emiten bajo las cuentas de desarrollador de MARC y quedan sujetas a aprobación de tiendas, reglas de publicación y políticas de dichas plataformas. No se garantiza fecha de aprobación por terceros; hitos y responsabilidades constarán en Orden de Servicio. Al terminar el Contrato, MARC podrá retirar las aplicaciones y tarjetas del Comercio de las tiendas y plataformas; el Comercio conserva sus marcas y contenidos, y no adquiere la titularidad de las fichas de publicación ni de las cuentas de desarrollador.

## 14 Bis. Cobros a favor del Comercio

Los servicios de pedidos en línea y entrega denominados Tuki Delivery NO forman parte de este Contrato ni de su SLA y requieren un contrato independiente y aceptación electrónica específica antes de su activación. Cuando se contrate por separado un módulo de cobros de Afiliados distinto de Delivery, sus condiciones se documentarán en el instrumento particular aplicable. En los servicios de cobro que operen con depósitos directos al Comercio, MARC presta tecnología y no recibe ni custodia los fondos; el Comercio responde por sus operaciones frente a sus Afiliados, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan a MARC.

## 15. Uso aceptable y fraude

Se incorpora la Política de Uso Aceptable. Tuki podrá bloquear temporalmente operaciones o accesos cuando existan indicios razonables de fraude, spam, violación de seguridad o riesgo legal, aplicando proporcionalidad, notificación cuando sea viable y oportunidad de subsanar. El Comercio responde por reglas, inventarios y comunicaciones comerciales que autoriza; MARC responde por actos propios imputables.

## 16. SLA, soporte y mantenimiento

El SLA anexo regula servicios cubiertos, métricas, mantenimiento, clasificación de incidencias y créditos. Los tiempos de respuesta no equivalen a tiempos garantizados de resolución. Tuki informará mantenimientos programados y gestionará incidentes de acuerdo con severidad. El SLA prevalecerá para mediciones y créditos, sin desplazar responsabilidades inderogables.

## 17. Exportación, terminación y continuidad

Mientras la suscripción esté vigente y al corriente, MARC podrá conservar el historial de los Datos del Comercio por un plazo máximo de diez años, sujeto a los periodos de retención aplicables y sin que ello constituya una garantía de conservación durante todo dicho plazo. El Comercio puede generar en cualquier momento, desde el panel, exportaciones de sus datos en formato CSV u otro formato interoperable. Al terminar, durante los 90 días naturales siguientes, el Comercio podrá solicitar a MARC la exportación de los datos que le correspondan, sujeto a verificación de identidad y derechos de terceros, sin costo por la exportación estándar disponible. Vencido el periodo, Tuki eliminará o anonimizará los datos personales de los Afiliados tratados por encargo, conforme al DPA, y conservará únicamente la información contractual, fiscal y de evidencia por los plazos legales aplicables, además de los Datos Agregados conforme a la cláusula 10 Bis. Tuki no adquiere la obligación de satisfacer recompensas pendientes del Comercio. La reactivación no garantiza recuperación de datos eliminados.

## 18. Indemnidad por terceros

El Comercio defenderá e indemnizará a MARC frente a reclamaciones de terceros derivadas de contenido, promociones, infracciones de propiedad intelectual, instrucciones ilegales o incumplimientos del Comercio, en la medida imputable a éste. MARC responderá por reclamaciones de infracción de propiedad intelectual de su tecnología en la medida imputable a MARC, con facultad de sustituir, modificar o licenciar el componente afectado. La parte indemnizada notificará oportunamente, cooperará y no transigirá sin consentimiento razonable.

## 19. Garantías y limitación de responsabilidad

MARC prestará el servicio con diligencia comercial razonable y conforme al SLA. En la máxima medida permitida por la ley, no garantiza ausencia absoluta de errores ni resultados de negocio. (a) Tope general: la responsabilidad contractual agregada de cada parte se limita al monto efectivamente pagado por el Comercio por los Servicios en los 12 meses anteriores al hecho generador. (b) Tope especial: por incumplimientos de

protección de datos personales o de confidencialidad, la responsabilidad agregada de cada parte se limita a dos veces dicho monto. (c) Sin límite: dolo, culpa grave, obligaciones de pago del Comercio, indemnidades por infracción de propiedad intelectual de terceros y responsabilidades no limitables por ley. (d) Ninguna parte responde por daños indirectos o consecuenciales, lucro cesante ni pérdida de oportunidades de negocio, salvo dolo o disposición legal en contrario. (e) Los créditos de servicio del SLA son el remedio pactado por incumplimientos de disponibilidad. No se excluyen remedios obligatorios por ley.

## 20. Fuerza mayor

Ninguna parte responde por incumplimiento causado directamente por acontecimientos imprevisibles o inevitables fuera de su control razonable, siempre que notifique, mitigue y reanude oportunamente. La falta de fondos no constituye fuerza mayor. Si persiste más de 60 días, cualquiera podrá terminar servicios afectados con liquidación proporcional según corresponda.

## 21. Notificaciones y cambios

Las notificaciones operativas se enviarán a correos administradores registrados; avisos de incumplimiento, terminación o reclamación formal deberán enviarse, en el caso de MARC, a administracion@tukicard.com y, en el caso del Comercio, al correo legal designado en la Orden de Servicio, y conservar acuse técnico, sin perjuicio de formalidades legales obligatorias. MARC notificará con al menos 15 días naturales cualquier cambio en sus canales de soporte o notificación. El Comercio mantendrá datos actualizados. Cambios materiales se versionarán y podrán requerir nueva aceptación; el uso continuado no sustituye consentimiento cuando la ley exija aceptación expresa.

## 22. Cesión y subcontratación

El Comercio no cederá sin consentimiento previo de MARC, no denegado irrazonablemente; MARC podrá ceder en reorganización, fusión o venta de activos si el sucesor asume obligaciones y se respetan normas de privacidad, notificándolo cuando proceda. La subcontratación tecnológica no libera a MARC de obligaciones contractuales y se sujetará al DPA.

## 23. Cumplimiento, integridad y exportación

Ambas partes cumplirán legislación aplicable en materia de anticorrupción, prevención de operaciones ilícitas, propiedad intelectual, publicidad, protección al consumidor y datos personales, en la medida correspondiente a su actividad. No utilizarán el servicio para actividades prohibidas o para eludir sanciones aplicables.

## 24. Interpretación y solución de controversias

El contrato se rige por las leyes federales de México y disposiciones aplicables. Las partes procurarán negociación directa durante 30 días desde notificación formal. Salvo competencia inderogable, se someten a tribunales competentes de Mérida, Yucatán, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, con posibilidad de solicitar medidas cautelares ante autoridad competente. Las versiones en idiomas distintos al español son traducciones de cortesía; el español prevalece.

## 25. Disposiciones finales

La nulidad de una cláusula no afecta el resto. La falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia. El contrato y anexos aplicables constituyen el acuerdo completo sobre su objeto, salvo Orden de Servicio y acuerdos especiales expresamente incorporados; no extingue contratos anteriores sin mecanismo válido de sustitución. Orden de prelación: Orden de Servicio para condiciones comerciales particulares; DPA para tratamiento por encargo; anexo específico del producto; Contrato Marco; SLA para disponibilidad y créditos;

Política Comercial; Política de Uso Aceptable, respetando normas imperativas y sin subordinar avisos de privacidad a acuerdos mercantiles.

## 26. Transición de contratos anteriores

Los contratos anteriores celebrados entre MARC y el Comercio permanecerán vigentes conforme a sus propias condiciones hasta su vencimiento, terminación válida o sustitución por acuerdo expreso. MARC podrá proponer la adopción del presente Contrato y solicitar su aceptación electrónica; la mera notificación, la continuación del uso o el transcurso de 30 días no producirán por sí solos sustitución, salvo que exista un mecanismo válido expresamente previsto en el contrato anterior y confirmado por asesoría jurídica. Cuando el Comercio no acepte, las partes continuarán sujetas al contrato anterior hasta su conclusión conforme a derecho. Para una renovación o nueva contratación, MARC podrá exigir la aceptación de los términos vigentes, respetando los derechos ya adquiridos y los avisos y plazos aplicables. [VALIDACIÓN JURÍDICA: conciliar con las cláusulas de modificación, renovación y preaviso del contrato de 2024.]

ANEXO A

# Orden de Servicio (modelo)

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aplica según plan o módulo

## Datos del Comercio

Razón social / nombre: [_____]. RFC: [_____]. Domicilio: [_____]. Representante autorizado: [_____]. Correo legal: [_____]. Administrador principal: [_____].

## Plan contratado

Producto: [Tuki / Tuki SC / Tuki BMP]. Modalidad: [mensual / anual]. Sucursales: [__] (altas se cobran desde el mes inmediato siguiente; bajas dejan de cobrarse desde el mes inmediato siguiente). Marcas: [__]. Módulos: [__]. Integraciones: [__]. Partner Registrado que refiere (si aplica): [__]. Inicio: [__]. Periodo: [__]. Tuki Delivery no está incluido y requiere contrato y aceptación independientes.

## Condiciones económicas

Cuota recurrente sin IVA: [__]. IVA: [__]. Total: [__]. Setup: [__]. Consumos variables: [__]. Moneda: [__]. Fecha de renovación: [__]. Condición de segundo cobro para apps: [__].

## Condiciones especiales

Fecha prevista de entrega/configuración: [__]. Publicación de apps y tarjetas Wallet: bajo cuentas de desarrollador de MARC. SLA contratado: SLA Tuki vigente (Incidentes de Plataforma 24/7). Soporte: horario estándar, hora de la Ciudad de México. Contacto de facturación: [__]. Correo legal del Comercio para notificaciones formales: [__]. Condiciones especiales aceptadas: [__].

[ACEPTACIÓN OBLIGATORIA] El Comercio autoriza el uso limitado de su nombre comercial, marcas y logotipo exclusivamente dentro de la aplicación Tuki y sitios web de Tuki para identificar y mostrar su programa, conforme al Contrato Marco. Si la marca pertenece a un tercero, el Comercio deberá presentar autorización expresa y verificable de su titular antes de la publicación. Cualquier excepción se documentará por acuerdo independiente.

## Aceptación

El representante declara facultades para contratar y reconoce haber consultado y aceptado el Contrato Marco y anexos aplicables identificados por versión. Se registrarán fecha/hora, identidad, IP, ID de evento y hashes documentales. El aviso de privacidad se pondrá a disposición separadamente y se solicitarán consentimientos cuando correspondan.

ANEXO B

# Anexo de Tratamiento de Datos Personales (DPA)

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aceptación obligatoria

## 1. Objeto, roles y alcance

Este DPA se incorpora al Contrato Marco. El Comercio es responsable de los datos personales de los Afiliados tratados para su programa; MARC es encargado exclusivamente respecto de tratamientos realizados por cuenta y bajo instrucciones documentadas del Comercio. MARC es responsable independiente, conforme a su Aviso de Privacidad para Afiliados, de los datos que recaba directamente para la cuenta Tuki, la app Tuki compartida, las tarjetas digitales (Wallet) y el soporte directo al Afiliado; para esas finalidades atiende directamente a los titulares. No se presume corresponsabilidad. En programas multimarca (Tuki BMP), el Comercio contratante actúa frente a MARC como responsable de los datos de los Afiliados de todas las marcas participantes y garantiza contar con la base jurídica y los avisos de cada una.

## 2. Instrucciones documentadas

Las instrucciones comprenden configuración del programa, registro de compras, cálculo de puntos, entrega de recompensas, comunicaciones autorizadas, ejecución de los recorridos y automatizaciones que el Comercio active en el panel, análisis contratado, soporte, exportación y la disociación de datos para generar Datos Agregados conforme a la cláusula 10 Bis del Contrato Marco. MARC no tratará datos para otros fines salvo obligación legal, en cuyo caso notificará cuando sea lícito. Instrucciones ilícitas podrán rechazarse motivadamente.

## 3. Categorías de datos y titulares

Titulares: Afiliados, operadores y contactos del Comercio cuando corresponda. Datos potenciales: nombre, contacto, identificadores de cuenta y dispositivo, historial de transacciones y puntos, preferencias, redenciones, sucursal, domicilio de entrega cuando se use Tuki Delivery, registros de acceso y comunicaciones. Datos sensibles quedan fuera del alcance ordinario; el Comercio no los introducirá sin acuerdo específico y controles reforzados.

## 4. Seguridad y confidencialidad

MARC aplicará medidas administrativas, físicas y técnicas proporcionales: controles de acceso por rol, gestión de credenciales, registro de eventos, protección de comunicaciones, copias de seguridad y respuesta a incidentes, en la medida efectivamente implementada. Personal y subencargados estarán sujetos a confidencialidad. No se prometen certificaciones no acreditadas.

## 5. Subencargados y localización

Subencargados declarados en los Avisos de Privacidad vigentes de MARC: Amazon Web Services (infraestructura en la nube), Cloudflare (red de entrega, seguridad y servicios perimetrales), Google (servicios en la nube y de productividad), Firebase (notificaciones push), Apple (notificaciones y tarjetas Apple Wallet), Stripe (procesamiento de pagos, sin perjuicio de que actúe como responsable independiente en determinados tratamientos), Anthropic (inteligencia artificial de Tukimetrics), Resend (envío de correo), Sanity (gestión de contenidos), Pipedrive (gestión comercial de Comercios) y WhatsApp (mensajería), además de los que se incorporen conforme a esta cláusula. MARC mantendrá inventario actualizado de entidades, servicios, ubicaciones y salvaguardas; notificará cambios materiales con 30 días naturales de anticipación y atenderá objeciones razonadas.

## 6. Incidentes

MARC notificará al Comercio sin demora injustificada y, como objetivo contractual dentro de 72 horas desde la confirmación razonable de un incidente que afecte datos bajo encargo, describiendo naturaleza, categorías afectadas, medidas y contacto. Las actualizaciones podrán ser escalonadas. El Comercio evaluará sus obligaciones de aviso a titulares y autoridades; MARC cooperará. No se sustituye ningún plazo legal aplicable.

## 7. Derechos de titulares

El Comercio tramitará solicitudes ARCO relacionadas con su programa y MARC le prestará asistencia razonable para localizar, rectificar, bloquear, exportar o suprimir datos. Si MARC recibe una solicitud correspondiente al Comercio, la remitirá sin revelar datos salvo autorización. Las solicitudes sobre finalidades propias de MARC serán atendidas directamente por MARC.

## 8. Transferencias, remisiones y ubicación

Las remisiones internacionales a subencargados deberán estar amparadas por acuerdos adecuados, obligaciones equivalentes y transparencia pertinente. Se documentarán países, flujos, acceso remoto y mecanismos aplicables. La mera ubicación internacional de un proveedor no convierte toda remisión en transferencia entre responsables.

## 9. Auditoría

Una vez por cada 12 meses, previa solicitud escrita de 30 días y bajo confidencialidad, MARC facilitará información razonable sobre controles relevantes; auditorías presenciales únicamente por causa justificada, horario hábil, alcance acotado, sin afectar otros clientes ni seguridad, con costos extraordinarios pactados. En incidentes graves o exigencias legales podrá acordarse revisión adicional.

## 10. Conservación, devolución y eliminación

Mientras la suscripción esté vigente y al corriente, el historial de los datos se conserva hasta por diez años. Tras terminar, el Comercio tendrá 90 días naturales para solicitar la exportación, sujeto a derechos de titulares; durante la relación puede generarla directamente desde el panel en formato CSV u otro interoperable. Vencido ese periodo, MARC eliminará o anonimizará los datos personales tratados por encargo y purgará respaldos conforme a ciclo documentado , excepto conservación legal y bloqueo necesario. MARC podrá conservar datos de sus propias finalidades lícitas bajo aviso separado y los Datos Agregados conforme a la cláusula 10 Bis del Contrato Marco.

## 11. Responsabilidades

El Comercio garantiza base jurídica, avisos, exactitud de instrucciones y cumplimiento de obligaciones propias. MARC responde por incumplimientos imputables de seguridad e instrucciones como encargado. La responsabilidad económica se coordina con el Contrato Marco, sin limitar derechos irrenunciables de titulares.

## 12. Anexo técnico por completar

Las características técnicas, medidas de seguridad y subencargados aplicables se describen en la documentación técnica y políticas vigentes comunicadas por MARC, conforme al Contrato y la legislación aplicable.

ANEXO C

# Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aceptación obligatoria

## 1. Alcance y objetivo

Este SLA aplica a los componentes de plataforma Tuki gestionados por MARC (“Servicios Cubiertos”): (a) panel de administración del Comercio; (b) API de transacciones e integración con POS, del lado de MARC; (c) servicios centrales de la app Tuki compartida; (d) emisión y actualización de tarjetas digitales (Wallet). El objetivo de disponibilidad mensual es del 99.9%. Se excluyen las funciones beta, las funciones de inteligencia artificial que dependen de proveedores externos, la entrega de notificaciones por Apple o Google, la disponibilidad de las tiendas de aplicaciones y los servicios expresamente no cubiertos.

## 2. Medición

Disponibilidad mensual = (minutos elegibles del mes menos minutos de indisponibilidad imputable de los Servicios Cubiertos) / minutos elegibles × 100. La disponibilidad se mide a nivel de plataforma mediante el monitor externo de MARC, cuyo estado e historial podrán consultarse en los canales oficiales de soporte de MARC. Indisponibilidad significa imposibilidad generalizada y verificable de completar operaciones esenciales, no degradación cosmética. Los registros del monitor son la evidencia principal de medición; el Comercio podrá aportar evidencia en contrario.

## 3. Exclusiones

Se excluyen mantenimientos programados notificados con al menos 5 días cuando sea posible; internet y equipos del Comercio; fallas atribuibles exclusivamente a POS, tiendas de apps o terceros; instrucciones erróneas; accesos no autorizados por credenciales del Comercio; fuerza mayor; suspensiones justificadas; betas. Una falla del subencargado cloud no queda automáticamente exenta si existe incumplimiento imputable a MARC de sus obligaciones de diligencia o continuidad.

## 4. Créditos

Si disponibilidad <99.9% y ≥99%: crédito del 25% de cuota mensual afectada. Si <99% y ≥95%: 50%. Si <95%: 100%. Los créditos no excederán la cuota del servicio afectado correspondiente al mes y se aplicarán a futuras facturas o liquidación cuando legalmente proceda. Constituyen remedio pactado por incumplimiento ordinario de disponibilidad, salvo excepciones legales y contractuales.

## 5. Reclamación

El Comercio deberá informar el incidente a soporte@tukicard.com y presentar solicitud de crédito antes de finalizar el mes calendario siguiente al incidente, con fechas, duración, funciones y evidencia disponible. MARC revisará de buena fe y responderá dentro de 15 días hábiles desde información completa, indicando cálculo y razones.

## 6. Soporte y prioridades

Incidente de Plataforma: indisponibilidad general de los Servicios Cubiertos, detectada por el monitor o confirmada por MARC; afecta a todos los Comercios. Se atiende 24 horas, los 7 días de la semana, con primera respuesta en un máximo de 1 hora. Cuando el monitor indique operación normal, se presumirá que la falla reportada por un Comercio se origina fuera de los Servicios Cubiertos (aplicaciones, tiendas, POS,

conectividad, equipos o proveedores), salvo evidencia en contrario, y se atenderá en horario de soporte conforme a su severidad.

Severidades por Comercio, con tiempos de primera respuesta dentro del horario de soporte: Crítica (el Comercio no puede operar el programa en una o más Sucursales): 1 hora hábil. Alta (funcionalidad clave afectada, con alternativa operativa): 4 horas hábiles. Media (errores menores o dudas operativas): 1 día hábil. Baja (consultas, mejoras o solicitudes de configuración): 2 días hábiles. Planificado: conforme a calendario acordado. Estos tiempos son de primera respuesta y no constituyen tiempos garantizados de resolución; son consistentes con los niveles de servicio aplicables a los Partners Registrados.

## 7. Canales y horarios

Canales oficiales: correo soporte@tukicard.com, teléfono +52 (55) 1500 8820, canales habilitados en el panel. Horario de soporte: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, hora de la Ciudad de México, excluyendo días feriados oficiales; los Incidentes de Plataforma se atienden 24/7. MARC notificará con al menos 15 días naturales cualquier cambio de canales. El inicio de respuesta no constituye promesa de solución definitiva.

## 8. Mantenimiento y cambios

Tuki notificará mantenimientos programados con 5 días de anticipación salvo urgencia de seguridad; procurará horarios de menor impacto. Cambios sustancialmente adversos del SLA se comunicarán con 90 días de anticipación y no afectarán retroactivamente el periodo inicial contratado, salvo exigencia legal.

## 9. Continuidad

MARC mantendrá prácticas razonables de respaldo, recuperación y monitoreo documentadas internamente. Objetivos RPO/RTO, retención y compromisos de restauración se establecerán únicamente tras validación técnica; no se presumen valores.

## 10. Interpretación

En caso de conflicto con Contrato Marco, este SLA prevalece exclusivamente en métricas de disponibilidad, soporte y créditos, sin desplazar derechos inderogables.

ANEXO D

# Política Comercial y de Facturación

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aceptación obligatoria

## 1. Planes y Orden de Servicio

La Orden de Servicio establece producto Tuki, Tuki SC o Tuki BMP, sucursales, módulos, precio unitario, cuotas únicas, periodo, impuestos, moneda y condiciones especiales. La cotización aceptada prevalece sobre tarifas públicas para ese cliente.

## 2. Precios públicos

El catálogo público presenta importes base sin IVA y el checkout desglosa el IVA aplicable. La tarifa por Sucursal es acumulativa por tramos: cada Sucursal se cobra a la tarifa del tramo en que se ubica, conforme a las tarifas publicadas en tukicard.com/precios al momento de la contratación o a la cotización aceptada. Los planes anuales equivalen a diez meses de pago por doce de servicio. Las Sucursales agregadas después del alta se cobran desde el mes inmediato siguiente a su alta; las dadas de baja dejan de cobrarse desde el mes inmediato siguiente a su baja. Se admiten MXN y otras monedas únicamente cuando la Orden lo indique, aclarando conversión y comisiones. Los servicios prestados a Comercios en el extranjero se facturan con IVA a tasa 0% cuando se cumplan los requisitos legales de exportación de servicios. No se garantiza tipo de cambio.

## 3. Cuotas de apps

Para SC/BMP puede cobrarse setup fee único no reembolsable por trabajos de desarrollo, certificación y publicación conforme a oferta. Su devengo y alcance deben ser claros; no se cobrarán conceptos no aceptados.

## 4. Garantía Tuki

Solicitud dentro de 30 días naturales desde el primer cobro. Devolución únicamente de lo efectivamente pagado por suscripción, incluidos impuestos trasladados correspondientes. No se reembolsan implementación, configuración, desarrollo, servicios profesionales, consumos variables ni cargos de terceros, debidamente desglosados.

## 5. Garantía SC/BMP

Solicitud dentro de 60 días naturales desde el primer cobro. Devolución únicamente de lo efectivamente pagado por suscripción, incluidos impuestos trasladados correspondientes. No se reembolsan setup, desarrollo, certificación, publicación, servicios profesionales, consumos variables ni cargos de terceros, debidamente desglosados.

## 6. Inicio de facturación y publicación

En apps personalizadas, el primer cobro incluye el setup y el primer periodo de suscripción. El segundo cobro se realiza cuando las aplicaciones quedan publicadas en App Store y Google Play, lo que típicamente ocurre en 4 a 8 semanas. Si la publicación se retrasa por causas imputables al Comercio (por ejemplo, falta de entrega de logotipos, imágenes, catálogo o información requerida), el segundo cobro se realizará a los 60 días naturales contados desde el primer cobro, aunque las aplicaciones no estén publicadas. MARC registrará la fecha de publicación y la notificará al Comercio. Los retrasos imputables a MARC o a las tiendas no adelantan el segundo cobro.

## 7. Mora y reintentos

Reintentos razonables de cobro y aviso por correo. El Comercio cuenta con 15 días naturales de gracia desde el cargo rechazado; a los 30 días naturales de mora el acceso puede suspenderse, previo aviso, y a los 60 días naturales el Contrato puede terminarse. La suspensión no elimina datos; no se eliminarán datos por mora antes del plazo contractual de exportación.

## 8. Renovación y cambios

Renovación automática por periodo contratado, salvo cancelación. Cambios de tarifa con 60 días naturales de anticipación, efectivos en la siguiente renovación. Cancelación sin penalidad antes de nueva tarifa.

## 9. Cancelación y reembolsos

Cancelación por panel o canal verificable, efectiva al final del periodo pagado salvo garantía o causa legal. No se hacen reembolsos parciales ordinarios salvo pacto, garantía, incumplimiento imputable o ley aplicable. En créditos de SLA rige anexo SLA. Si el Comercio deja de pagar, se aplican los plazos de gracia, suspensión y terminación por mora; no se impone una penalización autónoma por cancelación anticipada ni se aceleran automáticamente cuotas futuras no devengadas. Los importes ya vencidos continúan siendo exigibles.

## 10. Cargos variables y factura

Mensajes, consumo de IA, integraciones y otros extras deben autorizarse y reflejarse de forma desglosada. CFDI emitido con datos proporcionados por Comercio. Las fechas de facturación y los procedimientos de corrección se comunicarán en la Orden de Servicio o en los canales administrativos de MARC.

ANEXO E

# Política de Uso Aceptable

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aceptación obligatoria

## 1. Actividades prohibidas

Prohibido usar Tuki para spam, comunicaciones sin fundamento jurídico, fraude, lavado, suplantación, bots para inflar operaciones, abuso de cupones, cargas maliciosas, vulneración de seguridad, extracción de datos de otros clientes, infracción de derechos de autor o marcas, contenidos ilícitos, difamatorios o discriminatorios y distribución de malware.

## 2. Acceso y límites

No compartir credenciales, revender acceso (salvo Partners Registrados y programas multimarca Tuki BMP, en los términos del Contrato Marco), realizar pruebas de penetración sin autorización, eludir cuotas o ejecutar cargas que comprometan estabilidad. Se permiten pruebas autorizadas por escrito y los derechos legales irrenunciables.

## 3. Publicidad y consentimiento

El Comercio asegura que sus campañas cuentan con base jurídica, mecanismos de oposición y avisos pertinentes; deberá respetar preferencias de contacto, bajas y restricciones aplicables. MARC podrá limitar envíos para proteger reputación de dominios y seguridad.

## 4. Revisión y medidas

Ante indicios documentados de incumplimiento, MARC podrá advertir, limitar funcionalidad, bloquear campañas, suspender cuentas o terminar conforme a gravedad y posibilidad de subsanación. Deberá conservar trazabilidad y evitar medidas desproporcionadas.

## 5. Cooperación

El Comercio colaborará en investigaciones, revocación de credenciales, corrección de campañas y protección de los Afiliados. MARC no garantiza detectar todo fraude.

ANEXO F

# Política de Seguridad y Retención

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aplica según plan o módulo

## 1. Gobernanza y alcance

Esta política describe los compromisos de seguridad y conservación aplicables. MARC mantendrá responsables internos de seguridad y privacidad y documentación técnica de soporte.

## 2. Accesos

Aplicar mínimo privilegio, bajas oportunas, autenticación y revisión periódica de accesos privilegiados.

## 3. Datos en tránsito y reposo

Utilizar controles criptográficos acordes al riesgo y a la arquitectura efectivamente implementada.

## 4. Registros y monitoreo

Mantener bitácoras de seguridad y operación por periodos proporcionales; evitar almacenar secretos en logs; restringir accesos.

## 5. Respaldo y restauración

Mantener copias y pruebas razonables de recuperación conforme a objetivos aprobados por TI.

## 6. Incidentes

Contar con procedimiento de clasificación, contención, análisis, remediación y notificación; coordinar con el DPA y conservar evidencia de decisiones.

## 7. Retención

Distinguir datos operativos, facturación, auditoría, registros de seguridad y respaldos; no imponer diez años uniformes a todos los datos. Mientras la suscripción esté vigente y al corriente, el historial operativo se conserva hasta por diez años. Al término, ventana de 90 días de exportación, seguida de eliminación o anonimización programada con excepciones legales; los Datos Agregados se conservan conforme a la cláusula 10 Bis del Contrato Marco.

## 8. Subproveedores

Inventario vigente de proveedores, ubicación, finalidad, contratos, controles y accesos; revisión razonable de cambios materiales.

## 9. Transparencia y auditorías

Entregar resúmenes razonables de medidas y atender auditorías del DPA sin exponer vulnerabilidades, secretos ni información de otros clientes.

ANEXO G

# Anexo de Inteligencia Artificial · Tukimetrics

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aplica según plan o módulo

## 1. Alcance

Aplica a herramientas de Tukimetrics y otras funciones basadas en modelos de IA de terceros o propios. Las funciones habilitadas, consumo, tarifas y proveedores dependen del plan y Orden.

## 2. Resultados y revisión humana

Los outputs son probabilísticos, pueden contener errores, sesgos, omisiones o información obsoleta. El Comercio debe revisarlos antes de ejecutar promociones, segmentar personas o tomar decisiones relevantes; MARC no garantiza incrementos de ventas ni exactitud absoluta.

## 3. Automatización

Ninguna campaña, descuento, comunicación o modificación de reglas con efecto externo se ejecutará autónomamente sin autorización expresa del Comercio. La activación por el Comercio, desde el panel, de un recorrido, journey o automatización (incluidos el cupón de cumpleaños, el recordatorio de puntos por vencer y los recorridos automáticos de correo) constituye autorización expresa para ejecutarlo conforme a la audiencia, condiciones y vigencia configuradas, hasta que el Comercio lo desactive. El panel mostrará el estado de cada automatización y permitirá suspenderla en cualquier momento.

## 4. Datos y entrenamiento

MARC limitará los datos personales enviados a modelos a lo necesario y aplicará controles. A la fecha, Tukimetrics utiliza la API comercial de Anthropic, cuyos términos vigentes establecen que las entradas y salidas de sus productos comerciales no se utilizan para entrenar modelos por defecto. MARC se obliga a no inscribirse en programas que autoricen al proveedor a entrenar con datos de los Comercios o de sus Afiliados y a notificar cualquier cambio de proveedor o de condiciones relevantes conforme al DPA. Queda prohibido cargar categorías sensibles sin acuerdo especial.

## 5. Propiedad de contenidos

El Comercio puede utilizar resultados generados en su operación conforme a derechos de terceros y condiciones del proveedor; MARC conserva modelos, software, prompts propietarios, plantillas y mejoras. No se garantiza exclusividad de resultados.

## 6. Uso indebido

Prohibido generar contenidos ilícitos, discriminatorios o engañosos, perfilar de forma ilegal o enviar mensajes no autorizados. MARC podrá suspender funciones de IA por riesgo razonable.

## 7. Consumo y costos

Cada plan incluye una cuota mensual de 5,000 correos y 100 acciones de IA por Sucursal. El consumo adicional se adquiere mediante paquetes publicados o cotizados, que se facturan según tarifa aceptada. El Comercio tendrá información razonable de consumo.

## 8. Cambios de proveedor

MARC podrá cambiar proveedores por seguridad, disponibilidad o funcionalidad sin reducir garantías materiales, sujeto al DPA, notificación de subencargados y acuerdos de privacidad aplicables.

ANEXO H

# Anexo de Tarjetas de Regalo y Monedero

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aplica según plan o módulo

## 1. Ámbito y activación

Este anexo solo aplica si la Orden de Servicio habilita tarjetas de regalo, monederos prepagados o saldos adquiridos con contraprestación. No se presume habilitación de servicios financieros regulados.

## 2. Emisor y obligado

El Comercio es el emisor y obligado frente al titular por saldo, redención, devoluciones, expiración y cumplimiento; MARC solo provee infraestructura de registro.

## 3. Flujos de dinero

Los importes que pagan los Afiliados por tarjetas de regalo, saldos o compra de puntos (Módulo de Pagos) se depositan directamente en la cuenta que el Comercio haya registrado ante el procesador de pagos. MARC no recibe, custodia, liquida ni concilia dichos fondos. El Comercio cobra, liquida, concilia, devuelve, absorbe contracargos y asume el riesgo de su propia insolvencia frente a los titulares.

## 4. Derechos del titular

Las condiciones de vigencia, uso, reembolso, saldo y cierre deberán respetar normas de consumidor, fiscales y financieras aplicables; cualquier restricción debe comunicarse antes de la compra.

## 5. Fraude y errores

Procedimiento de bloqueo preventivo, conciliación, investigación, reversión y resolución de disputas con registro auditable y responsabilidades por causa.

## 6. Cierre de Comercio

El Comercio conservará obligaciones pendientes frente a titulares; se establecerá mecanismo de información y atención de saldos al terminar. MARC no extinguirá saldos por simple terminación de SaaS.

## 7. Revisión regulatoria previa

Antes de ofrecer este módulo, asesor jurídico deberá determinar si el modelo constituye emisión de monederos, fondos de pago electrónico u otra actividad regulada y qué obligaciones corresponden a cada participante.

ANEXO I

# Términos para Afiliados (cliente final)

Versión vigente · 20 de octubre de 2026 · aplica según plan o módulo

## 1. Naturaleza de la plataforma

Tuki es tecnología que permite a Comercios independientes ofrecer programas de lealtad a sus Afiliados. Cada Comercio determina condiciones, disponibilidad y cumplimiento de beneficios; Tuki opera registro y presentación de puntos y tarjetas, salvo funciones propias identificadas. En estos términos, “Afiliado” es el consumidor inscrito en el programa de lealtad de un Comercio.

## 2. Registro y acceso

El Afiliado proporcionará información veraz, protegerá sus credenciales y evitará duplicidad fraudulenta de cuentas. Las funciones disponibles dependen del Comercio y de la app utilizada. Los menores de 18 años solo podrán inscribirse con autorización de su madre, padre o tutor, conforme al Aviso de Privacidad para Afiliados.

## 3. Reglas de cada programa

Acumulación, vencimiento, canje, límites, devoluciones, cancelación de puntos y promociones se rigen por términos del Comercio disponibles en su programa. El Comercio responde por entrega de productos y recompensas. Tuki atiende fallas tecnológicas bajo su responsabilidad.

## 4. Puntos y saldos

Los puntos promocionales no son dinero ni pueden convertirse en efectivo salvo promesa expresa y legal del Comercio. Tarjetas de regalo y saldos prepagados tienen reglas particulares y derechos que no pueden restringirse mediante esta cláusula.

## 4 Bis. Compras, pagos y tarjetas digitales

Las compras y pedidos en línea (incluido Tuki Delivery) y la compra de puntos o saldos con tarjeta se celebran con el Comercio, que es el vendedor y recibe el pago directamente en su cuenta; el Comercio responde por precios, entregas, cancelaciones y devoluciones. Las tarjetas digitales se guardan en Apple Wallet o Google Wallet y su uso está sujeto también a las condiciones de dichas plataformas.

## 5. Conducta y seguridad

Prohibidos bots, manipulación de códigos QR, suplantación, creación masiva de cuentas, canjes no autorizados y uso de vulnerabilidades. Podrán bloquearse operaciones sospechosas temporalmente con mecanismos razonables de aclaración.

## 6. Privacidad

Los datos se tratan conforme al aviso de privacidad aplicable de Tuki y al aviso del Comercio, con roles diferenciados según finalidades. El uso de app no equivale a consentimiento indiscriminado para marketing.

## 7. Disponibilidad y cambios

Tuki puede actualizar aplicaciones y funcionalidades; interrupciones no eliminan derechos adquiridos frente al Comercio. La terminación de un programa por el Comercio se sujetará a sus términos y ley aplicable.

## 8. Contacto y reclamaciones

Para puntos, recompensas, compras y pedidos, el Afiliado contactará al Comercio; para errores de cuenta, seguridad y privacidad atribuibles a Tuki, escribirá a soporte@tukicard.com o privacidad@tukicard.com según corresponda. La asignación de responsabilidades no limita los derechos que la ley otorga al Afiliado como consumidor.

## 9. Ley y condiciones obligatorias

Aplican leyes mexicanas y normas de protección al consumidor cuando correspondan. Ninguna disposición pretende excluir derechos irrenunciables.

Mobile Ads and Rewards Corporation, S.A.P.I. de C.V. · Calle 32 núm. 298, piso 3, col. Montebello, C.P. 97113, Mérida, Yucatán · administracion@tukicard.com · tukicard.com