

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA UNICITI

Versión: 02 Julio 2025

Fecha de entrada en vigor: 02 Julio 2025

ÍNDICE GENERAL

1. Objeto del documento y aceptación del usuario
2. Definiciones clave
3. Modelos de uso de la plataforma Uniciti (B2C, B2B y B2G)
4. Acceso, inscripción y validación de cuentas
5. Usuarios autorizados y niveles de uso (colaboradores, familiares y referidos)
6. Servicios disponibles en la plataforma
7. Programas de beneficios: asistencias, descuentos y alianzas
8. Sistema de referidos
9. Comunicación entre usuarios y con terceros
10. Normas de convivencia, lenguaje y uso responsable
- 10 bis. Compromiso con la legalidad, la democracia y el fortalecimiento institucional
11. Protección de datos personales (Ley ARCO y demás disposiciones aplicables)
12. Propiedad intelectual y uso de contenidos
13. Condiciones económicas y suscripciones
14. Anexos aplicables y su aceptación (Anexo B)
15. Restricciones y limitaciones de responsabilidad
16. Modificaciones a los términos y condiciones
17. Suspensión, cancelación o terminación de cuentas
18. Mecanismos de resolución de controversias
19. Jurisdicción aplicable
20. Notificaciones y medios de contacto
21. Vigencia y aceptación electrónica

1. Objeto del documento y aceptación del usuario

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales de Uso (en adelante, los “Términos y Condiciones”) que regulan el acceso, navegación, registro, utilización, funcionalidades, derechos, obligaciones, beneficios y limitaciones dentro de la plataforma tecnológica UNICITI, propiedad de Uniciti, S.A. de C.V., sociedad legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas.

Estos Términos y Condiciones son aplicables a todas las personas físicas o morales que, directa o indirectamente, accedan o utilicen la plataforma UNICITI bajo cualquiera de sus modalidades, incluyendo pero no limitándose a:

- Usuarios individuales (modelo B2C), ya sean ciudadanos, familias o miembros de comunidades.
- Colaboradores, familiares o referidos de empresas afiliadas a través del modelo Uniciti Empresarial (B2B).

- Funcionarios, empleados o beneficiarios de entidades públicas, a través del modelo Uniciti SmartGov (B2G).

El acceso, uso o registro en la plataforma, ya sea por medio de la aplicación móvil, sitio web u otro canal digital habilitado por UNICITI, implica que el usuario ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad y sin reservas el contenido de los presentes Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad, y los documentos integrales que forman parte de la relación jurídica con UNICITI, incluyendo el Anexo B (condiciones particulares de beneficios).

En caso de no estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, el usuario deberá abstenerse de utilizar la plataforma y sus servicios.

2. Definiciones clave

Para efectos de interpretación de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

a) **UNICITI:** Plataforma tecnológica propiedad de Uniciti, S.A. de C.V., diseñada para fomentar la cohesión social, la seguridad comunitaria, el acceso a beneficios económicos y la comunicación efectiva entre ciudadanos, empresas y gobiernos, a través de sus tres modelos de operación: B2C, B2B y B2G.

b) **Plataforma:** Conjunto de aplicaciones móviles, sitio web, sistemas de gestión, motores de beneficios, funcionalidades de reportes, motores de referidos y cualquier otro canal digital o tecnológico habilitado por UNICITI para ofrecer sus servicios.

c) **Usuario:** Persona física que accede o utiliza la plataforma, ya sea por cuenta propia (usuario individual), como colaborador de una empresa cliente, familiar de un colaborador, o como referido, sin distinción de la vía por la cual se haya registrado.

d) **Cliente:** Persona moral o entidad gubernamental que contrata formalmente el servicio de UNICITI para ofrecer sus beneficios y funcionalidades a sus colaboradores, empleados o ciudadanos, a través del modelo Uniciti Empresarial o SmartGov.

e) **Colaborador:** Persona física registrada en la plataforma a través de una empresa, gobierno estatal, gobierno municipal, o entidad contratante, con derecho de uso pleno de los servicios ofrecidos en virtud del contrato respectivo.

f) **Familiar:** Persona registrada por un colaborador como beneficiaria de su membresía activa, en los términos y límites establecidos en los Anexos A y B.

g) **Referido:** Persona que accede a la plataforma mediante un código de invitación válido emitido por otro usuario, en los términos del sistema de referidos descrito por UNICITI.

h) **Anexo A:** Documento que establece los alcances y funcionalidades generales que incluye el modelo Unicity Empresarial, disponible para consulta en la plataforma.

i) **Anexo B:** Condiciones particulares de los beneficios, asistencias y descuentos disponibles, que establecen las coberturas, exclusiones, limitaciones, omisiones y formas de operación. Este anexo forma parte integral del contrato de prestación de servicios.

j) **Contrato de Prestación de Servicios:** Documento legal firmado entre UNICITI y el cliente (empresa o entidad pública), que regula la prestación del servicio y detalla las condiciones comerciales, operativas y legales de la relación.

k) **App o Aplicación:** Aplicación móvil de UNICITI, descargable desde tiendas digitales oficiales, mediante la cual los usuarios acceden a los servicios.

l) **Códigos de referidos:** Herramienta tecnológica que permite a los usuarios invitar a nuevos miembros a la plataforma, generando beneficios y trazabilidad dentro del sistema de expansión viral.

m) **Comportamiento aceptable:** Uso respetuoso, no violento, sin lenguaje ofensivo, ni difamatorio hacia otros usuarios, comunidades, instituciones o autoridades. Su incumplimiento puede derivar en sanciones conforme al Capítulo de Normas de Convivencia.

3. Modelos de uso de la plataforma Unicity (B2C, B2B y B2G)

La plataforma tecnológica Unicity permite el acceso, uso y disfrute de sus funcionalidades y beneficios bajo tres modalidades distintas, diseñadas para atender a diversos tipos de usuarios: ciudadanos individuales y sus familias (B2C), empresas y sus colaboradores (B2B), así como gobiernos estatales y municipales (B2G). Cada modalidad se encuentra sujeta a condiciones particulares, las cuales se consideran parte integrante del presente documento y, en su caso, del contrato correspondiente.

3.1. Modelo B2C – Ciudadanos y Familias (Unicity y Unicity+)

Esta modalidad está dirigida a usuarios individuales que utilicen nuestra versión gratuita, o bien, de manera directa deciden suscribirse a Unicity, ya sea por cuenta propia o mediante códigos de referido. Esta membresía incluye:

- **Versión Gratuita:**
- Acceso a funcionalidades comunitarias, Creación de comunidades , participación en otras comunidades, reportes ciudadanos, reseñas y publicación de historias.
- Versión Gratuita: Beneficios de seguridad Familiar como ubicación en TR de su grupo, y botón Inteligente de SOS con tres opciones.
- **Versión unicity+:** Los puntos anteriores más...
- Posibilidad de recibir premios por el programa de referidos, conforme a lo establecido en el contrato.
- Acceso a la red de asistencias más completas, conforme al Anexo B (Condiciones Particulares)

- Acceso al programa de descuentos más grande de México, conforme al Anexo B (Condiciones Particulares)
- Acceso a las promociones especiales para miembros de unicity+
- Versión unicity+: Inclusión de su grupo familiar directo (cónyuge e hijos menores de 25 años).
- Versión unicity+: Participación en el programa de referidos, con hasta cinco códigos únicos para invitar a otras personas.

Notas:

1. Los beneficios descritos están sujetos a los términos de uso y condiciones descritas en los Anexos A y B, y pueden cambiar sin previo aviso conforme a actualización contractual o mejora del servicio.
2. En caso de que un usuario tenga acceso a la plataforma por más de una vía (ciudadana, empresarial o gubernamental), los beneficios no serán acumulables, prevaleciendo la vía originalmente registrada.

3.2. Modelo B2B – Empresas y Colaboradores (Unicity Empresarial)

Este modelo aplica para empresas que contratan el servicio de Unicity Empresarial para sus colaboradores. En este caso, el contrato de prestación de servicios establece las condiciones particulares para cada cliente.

Para las Empresa:

- App personalizada operativamente, con la imagen y el Look & Feel de la empresa.
- Creación de comunidades o grupos de trabajo de acuerdo a su estructura corporativa, incluyendo en estos a todos los colaboradores de cada área.
- Creación de reportes internos para compartirlos con los grupos o comunidades de trabajo.
- Comunicación por medio de Display dentro de la App para comunicarse con todos los colaboradores.
- Creación de un canal directo a RRHH en cumplimiento con la Nom.035
- Poder llevar a cabo encuestas entre sus colaboradores para conocer el clima y ambiente laboral entre otros.
- Posibilidad de generar recursos por medio de la inscripción de sus colaboradores y de cada referido que se generen y deriven de ellos.
- Accesos a la plataforma Unicity de Usuarios para conocer que colaboradores utilizan la App, la trazabilidad de familiares y Referidos, y por lo tanto las comisiones que generan para la empresa.
- Gestión mensual de altas y bajas de colaboradores, según lo dispuesto en el contrato.

Para los Colaboradores

- Acceso y operación dentro de la App personalizada operativamente para su empresa, incluyendo el Look & Feel de su empresa.
- Acceso e interacción con las Comunidades o Grupos de Trabajo, con sus compañeros y sus superiores.
- Crear, compartir y responder a reportes de trabajo.
- Participar en Comunidades dentro de la empresa para generar una comunidad corporativa más sólida y activa.

- Acceso a funcionalidades comunitarias; Creación de comunidades , participación en otras comunidades, reportes ciudadanos, reseñas y publicación de historias.
- Beneficios de seguridad Familiar como ubicación en TR de su grupo, y botón Inteligente de SOS con tres opciones.
- Acceso total a Uniciti+ para cada colaborador activo, con extensión a su familia directa.
- Posibilidad de recibir premios por el programa de referidos, conforme a lo establecido en el contrato.
- Acceso a la red de asistencias más completas, conforme al Anexo A (Alcances) y Anexo B (Condiciones Particulares)
- Acceso al programa de descuentos más grande de México, conforme al Anexo A (Alcances) y Anexo B (Condiciones Particulares)
- Acceso a las promociones especiales para miembros de uniciti+
- Inclusión de su grupo familiar directo (cónyuge e hijos menores de 25 años).
- Participación en el programa de referidos, con hasta cinco códigos únicos para invitar a otras personas.

Notas:

1. Los beneficios descritos están sujetos a los términos de uso y condiciones descritas en los Anexos A y B, y pueden cambiar sin previo aviso conforme a actualización contractual o mejora del servicio.
2. En caso de que un usuario tenga acceso a la plataforma por más de una vía (ciudadana, empresarial o gubernamental), los beneficios no serán acumulables, prevaleciendo la vía originalmente registrada.

3.3. Modelo B2G – Gobiernos Estatales y Municipales (Uniciti SmartGov)

Esta modalidad permite a gobiernos estatales o municipales, sin costo alguno recibir y sacar provecho de las herramientas de reporte ciudadano, comunicación con ciudadanos, mapas de calor y acceso a beneficios sociales o comunitarios.

Para los Gobiernos (Gratuita):

- App personalizada operativamente, con la imagen y el Look & Feel del Gobierno.
- Creación de comunidades o grupos de trabajo de acuerdo a su estructura operativa, incluyendo en estos a todos los colaboradores de cada área.
- Creación de reportes internos para compartirlos con los grupos o comunidades de trabajo.
- Comunicación por medio de Display dentro de la App para comunicarse con todos los colaboradores.
- Creación de un canal directo a RRHH en cumplimiento con la Nom.035
- Posibilidad de generar recursos por medio de la inscripción de sus colaboradores, de sus ciudadanos y de cada referido que se generen y deriven de ellos.
- Accesos a la plataforma Uniciti de Usuarios para conocer que colaboradores y ciudadanos, usan la App, cuales se inscribieron a uniciti+, conocer la trazabilidad de usuarios, y por lo tanto conocer las comisiones que generan.
- Gestión mensual de altas y bajas de colaboradores, según lo dispuesto en el contrato.
- Recibir los reportes de seguridad, de servicios urbanos, de comunidad y de buenas noticias de sus ciudadanos.

- Responder a dichos reportes para dar seguimiento y mejorar su relación con los ciudadanos.
- Recibir y consultar los mapas de calor para conocer la ubicación exacta en la cual fueron hechos los reportes de los ciudadanos.
- Hacer encuestas entre los ciudadanos y sus colaboradores.
- Posibilidad de organizar y llevar a cabo campañas temáticas (salud, seguridad, desarrollo comunitario) en colaboración con sus ciudadanos y las empresas.

Para sus Colaboradores

- **Versión Gratuita:**
- Acceso a la App personalizada operativamente para el gobierno en el cual trabaja, incluyendo el Look & Feel del mismo.
- Acceso e interacción con las Comunidades o Grupos de Trabajo, con sus compañeros y sus superiores.
- Crear, compartir y responder a reportes de trabajo.
- Participar en Comunidades dentro del gobierno en el cual trabaja para generar una comunidad corporativa más sólida y activa.
- Acceso a funcionalidades comunitarias; Creación de comunidades , participación en otras comunidades, reportes ciudadanos, reseñas y publicación de historias.
- Beneficios de seguridad Familiar como ubicación en TR de su grupo, y botón Inteligente de SOS con tres opciones.
- **Versión unicity+: los puntos anteriores más...**
- Acceso a la red de asistencias más completas, conforme al Anexo B (Condiciones Particulares)
- Acceso al programa de descuentos más grande de México, conforme al Anexo B (Condiciones Particulares)
- Acceso a las promociones especiales para miembros de unicity+
- Inclusión de su grupo familiar directo (cónyuge e hijos menores de 25 años).
- Participación en el programa de referidos, con hasta cinco códigos únicos para invitar a otras personas.
- Posibilidad de recibir premios por el programa de referidos, conforme a lo establecido en el contrato.

Notas:

1. Los beneficios descritos están sujetos a los términos de uso y condiciones descritas en los Anexos A y B, y pueden cambiar sin previo aviso conforme a actualización contractual o mejora del servicio.
2. En caso de que un usuario tenga acceso a la plataforma por más de una vía (ciudadana, empresarial o gubernamental), los beneficios no serán acumulables, prevaleciendo la vía originalmente registrada.

4. Acceso, inscripción y validación de cuentas

Para acceder a los servicios ofrecidos por Unicity, es necesario que los usuarios se inscriban y validen su identidad conforme a los procedimientos establecidos por la plataforma. Esta sección regula el

proceso de inscripción, los requisitos para su validación y las condiciones para el uso legítimo de las cuentas.

4.1. Registro de usuario

Cualquier persona física mayor de edad podrá registrarse en la plataforma Unicity mediante el llenado del formulario correspondiente, proporcionando de manera veraz y completa los datos requeridos, entre ellos nombre completo, correo electrónico, número telefónico y demás información que se considere necesaria para efectos de validación, seguimiento o contacto.

El registro podrá realizarse por las siguientes vías:

- De manera directa, a través de la app o sitio web de Unicity.
- A través de un código de referido proporcionado por otro usuario.
- Por invitación de una empresa o entidad gubernamental con la que el usuario tenga vínculo laboral.
- Por inclusión dentro de un grupo familiar registrado previamente.

4.2. Validación de identidad

Una vez realizada la inscripción, Unicity podrá requerir mecanismos adicionales para validar la identidad del usuario, tales como la confirmación de su correo electrónico o número telefónico, verificación documental, geolocalización, uso biométrico o cualquier otra tecnología disponible que garantice la autenticidad del registro y la trazabilidad del uso.

Los usuarios se obligan a cooperar con dichos procesos, y reconocen que la falta de validación podrá derivar en la suspensión o cancelación de la cuenta.

4.3. Asignación de cuentas únicas e intransferibles

Cada usuario registrado tendrá una cuenta personal única, asociada a sus datos y trayectoria dentro de la plataforma. Esta cuenta es intransferible y su uso está restringido exclusivamente al titular, salvo en los casos expresamente previstos para miembros de familia directa (cónyuge e hijos menores de 25 años) dentro del modelo B2C o en los términos del contrato de prestación de servicios en modelos B2B y B2G.

La creación de cuentas duplicadas, suplantaciones de identidad, así como el uso fraudulento o simulado de información para obtener beneficios múltiples, serán considerados incumplimientos graves, con consecuencias que pueden incluir la suspensión definitiva del acceso a la plataforma.

4.4. Restricción de acumulación de accesos

En caso de que un usuario tenga acceso a Unicity por más de una vía (ciudadana, empresarial o gubernamental), los beneficios no serán acumulables, prevaleciendo la vía originalmente registrada y validada. No se permite duplicar membresías ni reclamar beneficios de manera simultánea por diferentes esquemas de afiliación.

4.5. Responsabilidad del usuario por el uso de su cuenta

El usuario será responsable de toda actividad que se realice desde su cuenta, incluyendo el uso que hagan sus familiares registrados, colaboradores o terceros autorizados en caso de modelos empresariales o gubernamentales. Es obligación del usuario mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y notificar de inmediato a Unicity cualquier uso indebido, pérdida o vulneración de su cuenta.

5. Usuarios autorizados y niveles de uso (colaboradores, familiares y referidos)

Unicity establece distintos niveles de usuario conforme a la modalidad de acceso a la plataforma (B2C, B2B o B2G) y al tipo de vínculo entre los usuarios y la entidad que otorga el acceso (ciudadano directo, colaborador, familiar o referido). Esta sección define los alcances, condiciones y restricciones aplicables a cada nivel.

5.1. Usuario titular

Es aquella persona física que accede a la plataforma mediante registro propio, ya sea como ciudadano (B2C), colaborador de una empresa (B2B) o trabajador del gobierno (B2G).

El usuario titular, también es quien paga la Membresía mensual de unicity+, por lo tanto es el responsable principal de la cuenta y único autorizado para gestionar su información, invitar a referidos y vincular a sus familiares dentro de los términos de su modelo de uso.

El usuario titular podrá:

- Crear comunidades o unirse a ellas.
- Realizar reportes ciudadanos o laborales.
- Acceder a beneficios conforme a su modalidad (gratuita o Unicity+).
- Invitar a referidos y familiares, según lo permita su tipo de acceso.

5.2. Familiares directos

Dentro del modelo B2C y los modelos B2B y B2G con acceso a Unicity+, el usuario titular puede registrar a su grupo familiar directo, definido como su cónyuge e hijos menores de 25 años. Estos familiares pueden crear sus propias cuentas vinculadas a la del titular, accediendo a funcionalidades comunitarias, de seguridad y beneficios compartidos.

Los familiares:

- No pueden realizar cambios contractuales ni administrativos.
- No pueden invitar a nuevos usuarios salvo mediante códigos compartidos por el titular.
- Pueden acceder a la plataforma conforme a los mismos alcances del titular mientras su cuenta permanezca activa.

5.3. Referidos

Los usuarios titulares con acceso a Unicity+ pueden invitar a terceros mediante un sistema de códigos únicos de referido. Los referidos podrán registrarse con beneficios especiales y, en su

caso, convertirse en usuarios Unicity+, o gratuitos, según lo estipule el contrato o promoción vigente.

Los referidos:

- Se convierten en usuarios independientes una vez completado su registro.
- Se vinculan de manera permanente al usuario que los refirió, para efectos de trazabilidad y cálculo de comisiones o recompensas.
- Pueden generar a su vez cinco nuevos códigos para seguir expandiendo la red, conforme al sistema de referidos vigente.

5.4. Niveles de uso

Unicity distingue los siguientes niveles de uso, según el modelo de acceso y el tipo de usuario:

Nivel	Usuario	Acceso	Beneficios
Nivel 1	Titular B2C Gratuito	Directo	Funcionalidades básicas y comunitarias
Nivel 2	Titular B2C Unicity+	Directo o referido	Funcionalidades ampliadas, beneficios, asistencias y descuentos
Nivel 3	Colaborador B2B	Empresa contratante	App personalizada, comunidades internas, beneficios Unicity+
Nivel 4	Trabajador B2G	Gobierno participante	Acceso institucional, funcionalidades comunitarias, posibles beneficios Unicity+
Nivel 5	Familiar registrado	Cualquiera de los anteriores	Acceso vinculado según el nivel del titular
Nivel 6	Referido	Invitación por código	Acceso directo con opción de upgrade y referidos propios

5.5. Restricción de uso compartido o indebido

Queda estrictamente prohibido el uso compartido de cuentas entre usuarios, así como la cesión, transferencia o simulación de identidad para acceder a beneficios o funciones de la plataforma. El incumplimiento de esta disposición podrá conllevar la suspensión o cancelación definitiva del acceso, sin derecho a reembolso ni a reclamar beneficios pendientes.

6. Servicios disponibles en la plataforma

La plataforma Unicity ofrece un conjunto amplio de servicios digitales dirigidos a fortalecer el tejido social, mejorar la comunicación entre usuarios, y facilitar el acceso a beneficios relevantes conforme al modelo de uso correspondiente (B2C, B2B, B2G). Estos servicios se clasifican en funcionales, comunitarios, de seguridad, de beneficios y de interacción institucional o empresarial.

6.1. Servicios funcionales

Disponibles para todos los usuarios según su nivel y tipo de acceso, incluyen:

- Creación y administración de comunidades: Cada usuario puede crear comunidades públicas o privadas, invitar a otros usuarios, asignar administradores y establecer reglas internas.

- Participación en comunidades existentes: Unirse, interactuar y contribuir activamente a comunidades de interés vecinal, laboral o temático.
- Publicación de historias: Compartir experiencias positivas, logros comunitarios o eventos relevantes dentro del ecosistema Uniciti.
- Reseñas: Valorar negocios, eventos o servicios utilizados, conforme a lineamientos de respeto y veracidad.

6.2. Servicios de reporte ciudadano y organizacional

- Reportes ciudadanos: Herramienta para informar de incidentes de seguridad, servicios públicos deficientes, actos positivos o denuncias comunitarias.
- Reportes internos (B2B y B2G): Para colaboradores de empresas o instituciones gubernamentales que requieren comunicar situaciones laborales, incidencias o solicitudes internas.
- Mapas de calor: Visualización georreferenciada de los reportes ciudadanos, para facilitar la toma de decisiones comunitarias o institucionales.

6.3. Servicios de seguridad familiar

- Botón Inteligente de SOS: Funcionalidad activable desde la app con tres categorías: Seguridad, Sospecha o Salud. Envía alertas inmediatas al círculo cercano del usuario, autoridades (si corresponde) y contactos definidos.
- Geolocalización grupal: Visualización en tiempo real de la ubicación de familiares autorizados, útil para reforzar la seguridad familiar.

6.4. Servicios exclusivos para usuarios Uniciti+

Los usuarios Uniciti+ –ya sea de forma directa, como parte de una empresa o gobierno– acceden además a:

- Red de asistencias: Servicios de auxilio médico, vial, psicológico y otros, conforme al Anexo B (Condiciones Particulares).
- Descuentos y promociones: Acceso a una red nacional de descuentos y paquetes promocionales exclusivos en comercios, servicios y productos.
- Campañas temáticas especiales: Acceso prioritario a jornadas de salud, seguridad y desarrollo impulsadas por Uniciti y sus aliados.

6.5. Servicios de interacción institucional y empresarial

- App personalizada (B2B y B2G): Entidades contratantes pueden operar Uniciti con su imagen, estructura organizativa y comunicación interna.
- Canal de RRHH: Espacio exclusivo para establecer contacto entre colaboradores y áreas de Recursos Humanos, en cumplimiento con la NOM-035.
- Display corporativo: Comunicación interna a través de mensajes visibles para todos los colaboradores desde la app.
- Encuestas internas o ciudadanas: Herramienta para conocer el clima laboral o percepción ciudadana, dependiendo del tipo de cliente.

6.6. Actualización y disponibilidad de los servicios

Todos los servicios descritos pueden estar sujetos a mejoras, adaptaciones o modificaciones conforme al desarrollo de la plataforma, a las condiciones contractuales específicas de cada cliente, o a los términos estipulados en los Anexos A y B. Uniciti se reserva el derecho de modificar, suspender temporalmente o eliminar algún servicio, notificando a los usuarios por los canales designados.

7. Programas de beneficios: asistencias, descuentos y alianzas

Como parte fundamental de su propuesta de valor, Uniciti ofrece programas de beneficios que otorgan acceso a asistencias personales y familiares, descuentos comerciales, y promociones especiales a sus usuarios. Estos beneficios están disponibles en su mayoría exclusivamente para usuarios de Uniciti+, ya sea que accedan por vía ciudadana, empresarial o gubernamental, y se regulan conforme a los términos contractuales y a los Anexos A y B de este documento.

7.1. Red de asistencias personales y familiares

Los usuarios con membresía Uniciti+ tienen acceso a una red de asistencias que incluye, de manera enunciativa más no limitativa:

- Asistencias médicas telefónicas y presenciales.
- Asistencias psicológicas y nutricionales.
- Asistencias legales y de orientación jurídica básica.
- Asistencias viales (grúa, paso de corriente, envío de gasolina, etc.).
- Asistencia en el hogar (plomaría, cerrajería, electricidad, etc.).
- Asistencias veterinarias telefónicas.

Los servicios se prestan bajo los términos, alcances y exclusiones descritos en el Anexo B (Condiciones Particulares). Las asistencias son coordinadas por Uniciti y sus aliados de negocio, y pueden requerir validación de identidad del titular o de sus beneficiarios registrados.

7.2. Programa nacional de descuentos

Uniciti pone a disposición de los usuarios Uniciti+ una red de descuentos en miles de comercios afiliados a nivel nacional. Esta red incluye:

- Establecimientos físicos como restaurantes, ópticas, farmacias, gimnasios, ferreterías, entre otros.
- Comercios en línea con promociones especiales para usuarios registrados.
- Descuentos en servicios profesionales o técnicos, ofrecidos por negocios aliados.

La disponibilidad y condiciones de cada descuento están sujetas a la zona geográfica, a la vigencia del convenio comercial con el establecimiento, y a las condiciones de uso descritas en el Anexo B. Uniciti actualiza y valida continuamente los comercios afiliados, reservándose el derecho de modificar esta red sin previo aviso.

7.3. Promociones y paquetes exclusivos para Unicity+

Además de las asistencias y descuentos regulares, los usuarios Unicity+ podrán recibir:

- Promociones temporales en productos o servicios específicos.
- Acceso prioritario a paquetes promocionales armados especialmente por Unicity y sus aliados.
- Convocatorias exclusivas para rifas, sorteos o recompensas por participación activa.

Estas promociones estarán sujetas a las reglas particulares de cada campaña, disponibles en la plataforma o a través de comunicaciones directas.

7.4. Condiciones generales de uso de beneficios

- Todos los beneficios requieren que el usuario tenga una membresía Unicity+ activa y en estado vigente.
- Algunos servicios o beneficios pueden requerir la validación de identidad del usuario o de los integrantes de su grupo familiar.
- Los beneficios no son transferibles, acumulables entre diferentes vías de acceso, ni pueden cederse a terceros ajenos al grupo autorizado.
- El acceso y uso de cada beneficio está regulado por los Anexos A y B, y puede ser actualizado, limitado o cancelado por Unicity conforme a cambios tecnológicos, contractuales o estratégicos.

8. Sistema de referidos

Unicity implementa un sistema de referidos que permite a los usuarios activos invitar a otras personas a unirse a la plataforma, generando con ello beneficios simbólicos, económicos o promocionales, según la vía de acceso y el tipo de usuario.

Este sistema forma parte esencial del modelo de crecimiento orgánico y comunitario de Unicity, y está sujeto a condiciones estrictas de trazabilidad y validación.

8.1. Asignación de códigos únicos

Cada usuario de Unicity+ recibe cinco (5) códigos únicos de referido que puede compartir con familiares, amigos o conocidos. Estos códigos son:

- Intransferibles, rastreables y asociados a su cuenta personal.
- Válidos exclusivamente para nuevos usuarios que aún no se hayan registrado en la plataforma.
- No acumulables entre diferentes vías de acceso (ciudadana, empresarial o gubernamental).

Los usuarios que acceden a Unicity+ mediante una empresa (B2B) o un gobierno (B2G) también recibirán sus códigos personales de referido al momento de su activación.

8.2. Solicitud de códigos adicionales

Una vez utilizados los cinco (5) códigos asignados inicialmente, los usuarios podrán solicitar nuevos bloques de códigos mediante el formulario digital disponible en la app o sitio web de Unicity. La aprobación estará sujeta a:

- Revisión de trazabilidad y uso correcto de los códigos anteriores.
- Validación de que los referidos fueron reales, activos y no duplicados.
- Confirmación de que no se incurrió en prácticas prohibidas.

Unicity se reserva el derecho de otorgar o denegar nuevas asignaciones de códigos, con base en el historial del usuario y la capacidad de control del sistema.

8.3. Niveles de referidos y trazabilidad

El sistema permite la generación de múltiples niveles de referidos, sin límite en el número de “escalones” o niveles descendentes. La plataforma:

- Registra automáticamente el vínculo entre el usuario que refiere y el nuevo usuario.
- Asegura que todos los beneficios generados por referidos (como premios, comisiones o promociones) sean trazables y transparentes.
- Permite a las empresas o gobiernos participantes ver, en su propio dashboard, el número de referidos generados por colaborador y la red derivada de estos.

8.4. Beneficios para los usuarios que refieren

Los usuarios que refieren a otros pueden obtener:

- Premios simbólicos o de gamificación dentro de la app (insignias, reconocimientos, acceso prioritario a promociones).
- Participación en dinámicas especiales con beneficios exclusivos.
- Posibles recompensas económicas en el caso de modelos B2B o B2G, según lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios respectivo.

8.5. Validación y reglas de uso

Para mantener la integridad del sistema, Unicity establece las siguientes reglas:

- Cada código solo puede ser utilizado una vez.
- Se prohíbe el uso de identidades falsas, duplicadas o automatizadas para generar referidos.
- La validación de identidad es obligatoria para los usuarios que deseen activar sus beneficios de referido.
- En caso de que un usuario tenga acceso a Unicity por más de una vía (ciudadana, empresarial o gubernamental), no podrá duplicar los beneficios del sistema de referidos, y se tomará como válida su primera vía de registro conforme al sistema.

8.6. Empresas y gobiernos como promotores

Las empresas y gobiernos que contraten Unicity Empresarial o SmartGov podrán:

- Activar un código institucional general de promoción.

- Recibir comisiones trimestrales por cada usuario nuevo que ingrese a Unicity+ mediante la red de referidos iniciada desde su base de colaboradores.
- Tener acceso a reportes mensuales de referidos generados y comisiones acumuladas.

Los términos específicos de estas comisiones se establecen en los contratos individuales de prestación de servicios y pueden diferir entre clientes.

9. Comunicación entre usuarios y con terceros

La plataforma Unicity permite e impulsa la comunicación entre usuarios registrados, así como entre estos y entidades vinculadas como empresas, gobiernos o aliados estratégicos. Esta funcionalidad busca fortalecer el sentido de comunidad, facilitar la interacción laboral o ciudadana, y promover una participación activa, siempre bajo criterios de respeto, privacidad y trazabilidad.

9.1. Canales de comunicación interna

Unicity proporciona canales digitales seguros y controlados para que los usuarios puedan entre otras cosas:

- Intercambiar mensajes dentro de las comunidades a las que pertenecen.
- Compartir comentarios en publicaciones, historias o reportes.
- Comunicarse con áreas específicas de su empresa o gobierno (por ejemplo, recursos humanos, seguridad, servicios urbanos).
- Recibir notificaciones relevantes por parte de Unicity o sus aliados, incluyendo alertas, promociones, actualizaciones o recordatorios.

9.2. Comunicación institucional de empresas y gobiernos

Las entidades contratantes (empresas o gobiernos) que utilicen Unicity en sus modelos B2B o B2G podrán, entre otras cosas:

- Publicar anuncios, campañas o mensajes directos en la app institucional.
- Crear displays internos visibles para todos sus colaboradores.
- Activar canales específicos para retroalimentación (encuestas, buzón de sugerencias, cumplimiento de NOM-035).
- Responder a reportes ciudadanos, laborales o comunitarios a través del sistema.

Toda comunicación emitida por una entidad a sus colaboradores o ciudadanos será plenamente identificable, trazable y limitada al ámbito de su competencia.

9.3. Límites y reglas de interacción entre usuarios

Para mantener una experiencia segura y positiva, Unicity establece las siguientes restricciones:

- Los usuarios solo pueden comunicarse entre sí, si comparten comunidad o si han interactuado previamente a través de reportes, historias o contenidos permitidos.
- No está permitido el envío masivo de mensajes no solicitados (spam), ni el uso de la plataforma con fines políticos o religiosos.

- La moderación de contenido puede ser automática o manual. Uniciti podrá suspender temporal o definitivamente las funciones de comunicación de cualquier cuenta que infrinja estas normas.

9.4. Transparencia y trazabilidad

Las comunicaciones dentro de Uniciti están sujetas a mecanismos de registro interno que:

- Garantizan la trazabilidad en caso de conflicto, abuso o violación a las normas de convivencia.
- Protegen la identidad y los datos personales de los usuarios conforme a lo dispuesto en el punto 11 de este documento.
- Facilitan la resolución ágil de controversias entre usuarios, o entre usuarios y terceros.

9.5. Relación con canales externos

Uniciti no se hace responsable de la comunicación que los usuarios sostengan fuera de la plataforma, ni del uso de redes sociales, servicios de mensajería o plataformas externas para continuar una interacción iniciada en Uniciti. No obstante:

- Se exhorta a los usuarios a no compartir información sensible fuera del entorno controlado de la app.
- En caso de detectar conductas ilícitas derivadas de un contacto iniciado en Uniciti, los afectados podrán reportarlo por los medios internos, y Uniciti cooperará con las autoridades conforme a la legislación aplicable.

10. Normas de convivencia, lenguaje y uso responsable

Uniciti es una plataforma diseñada para fortalecer el tejido social, promover el respeto mutuo y generar una cultura digital positiva basada en la convivencia, la colaboración y la confianza. En ese sentido, todos los usuarios, sin excepción, deben respetar las siguientes normas de conducta:

10.1. Prohibiciones expresas

Queda estrictamente prohibido el uso de lenguaje ofensivo, vulgar, denigrante, discriminatorio o violento, en cualquiera de sus formas, incluyendo pero no limitándose a:

- Ataques o expresiones de odio contra mujeres, niños, adultos mayores o cualquier persona.
- Comentarios o juicios sobre las decisiones personales de otros usuarios respecto a su vida privada.
- Ofensas o burlas hacia familias, creencias religiosas, grupos comunitarios o la orientación de vida de cualquier ciudadano.
- Críticas, insultos o expresiones negativas hacia instituciones públicas, gobiernos municipales, estatales o federales.
- Contenido que afecte la convivencia familiar, la armonía comunitaria o el respeto entre ciudadanos.

10.2. Enfoque institucional y comunitario

Uniciti promueve una cultura de respeto hacia la familia, las comunidades, las instituciones, las creencias religiosas que cada persona elija, las empresas y los gobiernos. Esta plataforma no es un espacio para confrontaciones ideológicas ni para expresar posturas que atenten contra la dignidad o la armonía social.

10.3. Sistema de sanciones

Cualquier incumplimiento a estas normas será sancionado de acuerdo con la siguiente escala progresiva:

- Primera infracción: Amonestación formal con advertencia.
- Segunda infracción: Suspensión temporal de la cuenta y restricción del acceso.
- Tercera infracción: Cancelación definitiva de la cuenta y bloqueo total de acceso a Uniciti.

Adicionalmente, si los hechos constituyen posibles infracciones legales, Uniciti se reserva el derecho de colaborar con las autoridades competentes para la investigación de responsabilidades civiles o penales conforme a las leyes vigentes en México.

10.4. Responsabilidad del usuario

Todo usuario será plenamente responsable de los contenidos que publique, comparta o difunda a través de la plataforma. Al utilizar Uniciti, el usuario acepta abstenerse de realizar cualquier conducta que contravenga las disposiciones legales, la moral, las buenas costumbres o el presente reglamento de convivencia.

10 bis. Compromiso con la legalidad, la democracia y el fortalecimiento institucional

Uniciti es una plataforma comprometida con el desarrollo positivo de México, la paz social y la construcción de un país más justo, próspero y solidario. Nuestra tecnología no solo conecta a ciudadanos, empresas y gobiernos, sino que también se convierte en una herramienta para fortalecer la democracia, promover la legalidad y apoyar a las instituciones legítimamente constituidas.

10 bis.1. Respeto absoluto a las autoridades

Uniciti reconoce y respeta a las autoridades municipales, estatales y federales que hayan sido elegidas democráticamente y que actúan dentro del marco constitucional. La plataforma no será utilizada como espacio para desinformación, ataques políticos, confrontaciones ideológicas ni para fomentar discursos contrarios al orden democrático o a la legalidad.

10 bis.2. Promoción activa de la legalidad y la participación cívica

Uniciti impulsa el involucramiento ciudadano desde una perspectiva constructiva, con canales para realizar reportes, compartir ideas y participar en la vida pública siempre desde el respeto, la colaboración y el compromiso con las leyes y las instituciones.

10 bis.3. Plataforma para el cambio positivo

Toda acción tecnológica, comunitaria o institucional promovida desde Unicity tiene como fin generar mejores comunidades, municipios y ciudades. Estamos convencidos de que la innovación puede ser un motor de transformación, siempre que se construya sobre la base del respeto mutuo, la ley y el bien común.

10 bis.4. Cero tolerancia a manifestaciones contrarias a estos principios

Cualquier acción, publicación o uso de la plataforma que contradiga estos principios podrá ser sancionado conforme a las disposiciones de uso responsable y normas de convivencia descritas en este documento, sin perjuicio de las acciones legales que puedan derivarse de dicho comportamiento.

11. Protección de datos personales (Ley ARCO y demás disposiciones aplicables)

Unicity, S.A. de C.V., con domicilio en Periférico Sur 4118, Piso 8-800, Colonia Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México, en su carácter de responsable del tratamiento de los datos personales que recaba a través de la plataforma Unicity, informa a los usuarios que su información será tratada conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

11.1 Finalidad del tratamiento

Los datos personales recabados por Unicity serán utilizados exclusivamente para cumplir con las finalidades derivadas de la prestación de los servicios ofrecidos en la plataforma, incluyendo, sin limitar: validación de identidad, contacto con el usuario, seguimiento de su participación en la plataforma, gestión de beneficios, generación de estadísticas internas, trazabilidad del sistema de referidos y, en su caso, cumplimiento de obligaciones contractuales o legales.

11.2 Principios aplicables

El tratamiento de datos se realizará conforme a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, garantizando siempre la seguridad y confidencialidad de los datos personales.

11.3 Derechos ARCO

Todo usuario tiene derecho a ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) respecto de sus datos personales.

Para ejercerlos, deberá enviar una solicitud por escrito al correo electrónico oficial de privacidad de Unicity: [privacidad@unicity.mx], cumpliendo con los requisitos previstos en la Ley. Unicity atenderá dicha solicitud en los plazos establecidos por la normatividad vigente y comunicará su resolución por el mismo medio.

11.4 Revocación del consentimiento

Los usuarios podrán revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales mediante solicitud expresa enviada al mismo correo antes referido, lo cual podría afectar el uso de ciertos servicios de la plataforma.

11.5 Transferencia de datos personales

Uniciti no transferirá los datos personales de sus usuarios a terceros sin su consentimiento, salvo en los casos expresamente permitidos por la ley o necesarios para el cumplimiento de una relación jurídica previamente acordada. En su caso, las transferencias se realizarán conforme a lo dispuesto por la legislación aplicable y con las medidas de seguridad adecuadas.

11.6 Medidas de seguridad

Uniciti ha adoptado medidas técnicas, administrativas y físicas necesarias para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

11.7 Uso de información agregada y estadística

La información recabada podrá ser utilizada de forma anonimizada y agregada para generar reportes estadísticos, mapas de calor y análisis operativos que no identifiquen a los usuarios de manera individual.

11.8 Aviso de privacidad integral

El Aviso de Privacidad completo de Uniciti se encuentra disponible en el sitio web [www.uniciti.mx] y dentro de la aplicación móvil. Al continuar con el uso de la plataforma, los usuarios aceptan haber leído, entendido y aceptado dicho aviso en su totalidad.

12. Propiedad intelectual y uso de contenidos

12.1 Derechos reservados de Uniciti

Todos los elementos que conforman la plataforma Uniciti, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: su diseño, estructura, arquitectura digital, código fuente, logotipos, nombres comerciales, marcas, gráficos, interfaces, contenidos, algoritmos, bases de datos, documentos, metodologías, procesos y herramientas tecnológicas, **son propiedad exclusiva de Uniciti, S.A. de C.V.**, o se encuentran debidamente licenciados a su favor, y están protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley de la Propiedad Industrial y demás disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos y tratados internacionales suscritos por México.

Queda estrictamente prohibido copiar, reproducir, modificar, distribuir, transmitir, exhibir, licenciar, utilizar con fines comerciales o crear obras derivadas a partir de cualquier contenido de la plataforma sin la autorización expresa y por escrito de Uniciti.

12.2 Uso autorizado al usuario

El uso de la plataforma no implica en ningún caso la cesión, transmisión, licencia o autorización alguna sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial de Uniciti. Los usuarios únicamente adquieren un derecho limitado, no exclusivo, revocable y no transferible para utilizar la plataforma conforme a los fines y condiciones aquí descritos.

12.3 Contenidos generados por los usuarios

Los usuarios que generen contenido dentro de la plataforma (incluyendo reportes, historias, reseñas, comentarios o cualquier otro tipo de publicación) reconocen y aceptan que:

a) Dichos contenidos deben ser veraces, respetuosos, legales y ajustarse a las políticas de uso responsable de Uniciti.

b) Uniciti no se obliga a moderar previamente los contenidos, pero podrá eliminar o suspender aquellos que considere ofensivos, ilegales, falsos, discriminatorios o que violen derechos de terceros, sin necesidad de previo aviso.

c) El usuario concede a Uniciti una licencia no exclusiva, gratuita, mundial y por tiempo indefinido para utilizar, reproducir, adaptar, modificar, traducir, distribuir, comunicar públicamente y explotar, en cualquier medio o formato, los contenidos generados, siempre que no se afecte la privacidad o confidencialidad de los datos personales.

12.4 Responsabilidad sobre contenidos de terceros

Uniciti podrá contener enlaces, menciones o accesos a sitios, plataformas o contenidos de terceros. Estos se proporcionan únicamente para conveniencia del usuario, sin que ello implique responsabilidad alguna de Uniciti respecto de su disponibilidad, veracidad, legalidad o funcionalidad. El acceso a dichos sitios será responsabilidad exclusiva del usuario.

12.5 Denuncia de uso indebido

En caso de detectar una posible infracción a derechos de autor, uso no autorizado de contenidos, o violación a derechos de terceros, cualquier persona podrá reportarlo a través del canal oficial: [legal@uniciti.mx].

13. Condiciones económicas y suscripciones

13.1. Membresía gratuita y servicios sin costo

Uniciti ofrece una versión gratuita de su plataforma, accesible tanto para usuarios individuales (B2C), como para colaboradores de empresas (B2B) y servidores públicos (B2G).

Esta modalidad permite utilizar funcionalidades básicas como la creación de comunidades, reportes ciudadanos, herramientas de seguridad familiar y comunicación entre usuarios, sin costo para el usuario final.

13.2. Membresía Uniciti+ (suscripción de pago)

Uniciti+ es la membresía de suscripción que brinda acceso ampliado a servicios premium como asistencias familiares, red nacional de descuentos, promociones exclusivas, funcionalidades mejoradas, así como inclusión de familiares directos y participación en el programa de referidos.

Esta membresía puede ser contratada de forma individual o a través de convenios con empresas o gobiernos. Los beneficios, alcances y limitaciones se encuentran detallados en los Anexos A y B del presente documento, y estarán sujetos a actualizaciones conforme a mejoras del servicio o cambios contractuales.

13.3. Condiciones económicas generales

Los precios asociados a cada tipo de membresía (ya sea B2C, B2B o B2G) pueden variar conforme al esquema de contratación, promociones activas o convenios institucionales. Uniciti se reserva el derecho de modificar dichos precios en cualquier momento, sin necesidad de autorización previa, garantizando su publicación oportuna a través de medios oficiales.

Para conocer los costos vigentes de la membresía Uniciti+, así como de los servicios empresariales o institucionales, los interesados podrán consultar:

- La aplicación móvil de Uniciti.
- El sitio web oficial: www.uniciti.mx
- Las redes sociales oficiales de la plataforma.
- O bien, solicitar información directamente vía correo electrónico a: hola@uniciti.mx

13.4. Modalidades y mecanismos de pago

Las formas de pago disponibles están sujetas al tipo de membresía contratada (B2C, B2B o B2G) y podrán incluir diferentes opciones según el canal o esquema de contratación. Estas modalidades están sujetas a cambios y mejoras operativas sin previo aviso.

Los detalles específicos sobre los métodos de pago autorizados estarán disponibles en:

- La aplicación móvil de Uniciti.
- El sitio web oficial: www.uniciti.mx
- Las redes sociales oficiales de la plataforma.
- O bien, solicitar información directamente vía correo electrónico a: hola@uniciti.mx

13.5. Gestión mensual de usuarios en esquemas empresariales o gubernamentales

Para los modelos B2B y B2G, la operación de altas y bajas de colaboradores se realiza de forma mensual. La entidad contratante será responsable de entregar la lista actualizada de usuarios activos en los plazos establecidos en el contrato correspondiente.

En caso de omisión, se considerará como válida la última lista entregada, siendo esta responsabilidad exclusiva de la empresa o institución.

13.6. Comisiones generadas por usuarios referidos

Las empresas o instituciones contratantes podrán recibir comisiones generadas por los colaboradores inscritos que, a su vez, refieran nuevos usuarios a Uniciti+. Las condiciones, esquemas de cálculo y mecanismos de trazabilidad estarán definidos en el contrato de prestación de servicios y visibles en los tableros digitales habilitados para cada cliente en la plataforma.

13.7. Alta, baja, renovación y cancelación de suscripciones a uniciti+

Los usuarios podrán gestionar su suscripción a Uniciti+ desde la propia plataforma. La cancelación surtirá efecto al término del periodo contratado. En ningún caso se realizarán reembolsos parciales por periodos no utilizados.

14. Anexos aplicables y su aceptación (Anexos A y B)

14.1. Naturaleza jurídica de los Anexos

Los Anexos A (Alcances del Servicio Uniciti Empresarial) y B (Condiciones Particulares) forman parte integral del presente documento de Términos y Condiciones, así como de los contratos de prestación de servicios suscritos por Uniciti S.A. de C.V. con personas físicas, morales, empresas, gobiernos municipales, estatales u otra figura jurídica que contrate los servicios de la plataforma.

Ambos Anexos tienen fuerza vinculante y su aceptación expresa o tácita implica el entendimiento completo de los servicios contratados, sus alcances, limitaciones, exclusiones y condiciones de uso. La aceptación del usuario a estos Anexos constituye su conformidad legal plena con sus disposiciones.

14.2. Acceso y disponibilidad

Los Anexos A y B estarán disponibles para consulta a través de los siguientes medios oficiales:

- Plataforma digital (app móvil de Uniciti).
- Sitio web oficial: www.uniciti.mx
- Solicitud directa vía correo electrónico a: hola@uniciti.mx
- Contrato de prestación de servicios suscrito (en el caso de modelos B2B y B2G).

Uniciti podrá actualizar los contenidos de dichos Anexos en función de mejoras operativas, inclusión de nuevos beneficios, ajustes normativos, convenios estratégicos o modificaciones técnicas. En todos los casos, será notificado a través de la App y/o los canales oficiales

14.3. Alcances del Anexo A

El Anexo A detalla los Alcances del Servicio Uniciti Empresarial.

14.4. Contenido del Anexo B

El Anexo B establece las condiciones particulares del programa de Asistencia y Descuentos Comerciales que aplican a Uniciti Empresarial y a Uniciti+

14.5. Actualizaciones y modificaciones

Cualquier modificación a los Anexos A y B será considerada como una mejora contractual y podrá ser aplicada de forma inmediata, siempre que se respete el principio de transparencia y se informe de manera clara al usuario. La continuidad del uso de la plataforma por parte del usuario después de la publicación de cambios implica su aceptación tácita de los mismos.

14.6. Jerarquía legal y resolución de dudas

En caso de discrepancia entre lo señalado en los presentes Términos y Condiciones y los Anexos A y B, prevalecerá lo señalado en el contrato específico firmado por el usuario o entidad contratante. Para dudas o interpretación de contenido, los usuarios podrán contactar a Uniciti mediante el correo: hola@uniciti.mx

15. Restricciones y limitaciones de responsabilidad

15.1. Alcance de responsabilidad de Uniciti

Uniciti, S.A. de C.V., en su carácter de titular y operador de la plataforma tecnológica "Uniciti", actúa como intermediario entre los usuarios y los servicios, beneficios, alianzas o programas ofrecidos a través de la aplicación, sin asumir responsabilidad directa por la ejecución final de aquellos servicios proporcionados por terceros aliados o proveedores.

La responsabilidad de Uniciti se limita estrictamente al correcto funcionamiento técnico de la plataforma y a la administración de los accesos, programas, asistencias y beneficios establecidos en los Anexos A y B, de acuerdo con el modelo de uso contratado o suscrito por cada usuario.

15.2. Exclusiones expresas de responsabilidad

Uniciti no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por:

- Fallas, interrupciones o errores en los servicios prestados por terceros aliados o proveedores, incluyendo asistencias, descuentos, servicios médicos, legales, de emergencia, etc.
- Retrasos derivados de fuerza mayor, caso fortuito o eventos fuera del control razonable de Uniciti, tales como fenómenos naturales, conflictos sociales, interrupciones masivas de conectividad o disposiciones gubernamentales.
- Daños, perjuicios, pérdidas o lesiones derivadas del uso indebido de la plataforma, de la información compartida por los usuarios o de la interacción entre éstos.
- Cualquier tipo de daño indirecto, incidental, consecuencial o punitivo, aun si Uniciti hubiese sido advertido de su posible ocurrencia.
- Contenidos generados por los propios usuarios dentro de comunidades, grupos, chats, foros o secciones públicas de la App, siempre que no hayan sido previamente moderados o reportados conforme al protocolo correspondiente.

15.3. Obligaciones del usuario

El usuario acepta que es su responsabilidad exclusiva:

- Usar la plataforma de manera diligente, respetuosa y conforme a los presentes Términos y Condiciones.
- Verificar la autenticidad y confiabilidad de los servicios o promociones recibidas por terceros.
- Mantener sus datos personales y de contacto actualizados, especialmente si participa en programas de referidos o en dinámicas relacionadas con su red de familiares, colaboradores o conocidos.

15.4. Límites sobre beneficios acumulables

En ningún caso los beneficios derivados de más de una vía de acceso a Unicity (modelo B2C, B2B o B2G) serán acumulables. Cuando un usuario esté registrado en más de una modalidad, prevalecerá la que haya sido registrada y validada en primer lugar, a menos que el usuario, la empresa o la institución pública correspondiente solicite expresamente un cambio de perfil mediante los canales oficiales y con la documentación correspondiente.

15.5. Relación con autoridades y cumplimiento legal

Unicity operará en todo momento en estricto apego a la legalidad y colaborará con las autoridades competentes cuando así sea requerido, en cumplimiento de leyes aplicables, mandamientos judiciales o investigaciones administrativas. La plataforma no será utilizada con fines contrarios a la ley, ni para atentar contra el orden público, las instituciones democráticas o los valores de convivencia social promovidos en este documento.

15.6. Errores humanos, técnicos u operativos

Los clientes, los usuarios, así como cualquier colaborador, referido o institución relacionada, reconoce y acepta que, como toda organización humana y tecnológica, Unicity puede enfrentar errores derivados de sus procesos internos, incluyendo, pero no limitándose a: errores de programación, fallas en algoritmos de inteligencia artificial, omisiones en la atención al cliente, equivocaciones humanas por parte del personal, o interrupciones no intencionales en el servicio.

Unicity, S.A. de C.V., manifiesta su compromiso permanente con la mejora continua, la calidad del servicio y la pronta corrección de cualquier error detectado. No obstante, el usuario acepta que dichos errores no darán lugar a responsabilidad alguna por parte de Unicity, salvo que se demuestre de manera fehaciente la existencia de dolo, mala fe o un incumplimiento contractual grave derivado de obligaciones expresas pactadas por escrito entre Unicity y el cliente empresarial o institucional correspondiente.

En todos los demás casos, se considerará que los errores forman parte de los riesgos inherentes al uso de plataformas tecnológicas y de servicios digitales de gran escala, aceptados por los usuarios al momento de su inscripción y uso continuado de la aplicación.

15.6. No sustitución de servicios públicos ni responsabilidad por su actuación

Uniciti no sustituye, en forma alguna, las funciones, servicios, competencias ni obligaciones de las autoridades públicas, cuerpos de seguridad, servicios de emergencia médica, protección civil, obras públicas, ni de ninguna otra entidad gubernamental o descentralizada, ya sea del orden municipal, estatal o federal.

La funcionalidad de botones de emergencia, canales de reporte, mapas de calor o herramientas similares dentro de la plataforma tiene carácter informativo, de colaboración ciudadana o de intermediación tecnológica, sin garantizar respuesta inmediata ni sustituir protocolos oficiales.

Por tanto, Uniciti no será responsable por la falta de atención, demora, omisión, ineficiencia o cualquier otra circunstancia atribuible a dichas autoridades u organismos, ni por las consecuencias derivadas de tales actos u omisiones.

15.7. Limitación de responsabilidad por aliados y terceros prestadores de servicios

Los servicios ofrecidos por aliados comerciales, proveedores técnicos, empresas de asistencia o cualquier tercero dentro de la plataforma Uniciti son responsabilidad exclusiva de dichos prestadores.

Uniciti no será responsable por incumplimientos, negligencias, demoras, ineficiencias, daños, perjuicios o cualquier consecuencia derivada de la actuación (o inacción) de dichos terceros, aun cuando su oferta de valor esté integrada en la App o haya sido contratada mediante convenios con Uniciti.

Asimismo, se excluye toda responsabilidad personal, solidaria o subsidiaria de los socios, funcionarios, empleados, programadores, científicos de datos o representantes de Uniciti, salvo que se acredite legalmente una actuación dolosa o en contravención expresa de los presentes Términos y Condiciones.

15.8. Exclusión de responsabilidad por decisiones personales basadas en información de la plataforma

La información proporcionada por Uniciti —incluyendo mapas de calor, reportes ciudadanos, reseñas, recomendaciones, promociones o cualquier otro contenido disponible en la plataforma— tiene carácter informativo y no debe considerarse asesoría profesional, médica, legal o de seguridad.

Las decisiones que los usuarios tomen con base en dicha información son de su exclusiva responsabilidad. Uniciti no será responsable por daños, pérdidas o perjuicios derivados de interpretaciones incorrectas, omisiones o uso inadecuado de los contenidos.

15.9. Limitación de responsabilidad por errores humanos o tecnológicos internos

Uniciti reconoce que, como toda empresa tecnológica, sus operaciones pueden estar sujetas a errores humanos, fallas de programación, bugs en el código, malentendidos de atención al cliente o problemas temporales de infraestructura digital.

Si bien Uniciti realiza sus mejores esfuerzos para asegurar la calidad, integridad y continuidad de sus servicios, el usuario acepta que dichos errores pueden ocurrir y libera a Uniciti de cualquier responsabilidad, salvo en caso de dolo demostrado, mala fe o incumplimiento grave de obligaciones contractuales.

Uniciti se compromete a corregir cualquier error tan pronto como sea identificado, sin que ello implique obligación de indemnización o sanción.

15.10. No garantía de disponibilidad permanente

La plataforma Uniciti podrá estar sujeta a mantenimientos, actualizaciones, interrupciones técnicas, cambios regulatorios o ajustes operativos que afecten parcial o totalmente su disponibilidad o funcionalidad.

En tales casos, Uniciti procurará notificar a los usuarios con la mayor antelación posible, pero no asume responsabilidad alguna por las afectaciones derivadas de dichas interrupciones, siempre que no sean resultado de negligencia grave.

16. Modificaciones a los Términos y Condiciones

16.1. Facultad de modificación

Uniciti, S.A. de C.V., se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar total o parcialmente el contenido de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, con el objetivo de adecuarse a cambios en la legislación aplicable, mejoras en la plataforma, evolución del modelo de negocio, incorporación de nuevos servicios o ajustes contractuales con aliados estratégicos.

Estas modificaciones podrán realizarse sin necesidad de consentimiento previo del usuario, aunque siempre se procurará notificar dichos cambios a través de los medios oficiales de comunicación establecidos por Uniciti, incluyendo notificaciones en la App, sitio web, redes sociales o correo electrónico.

16.2. Obligatoriedad de las versiones actualizadas

Las versiones actualizadas de los Términos y Condiciones serán vinculantes y obligatorias desde el momento de su publicación, y sustituirán a todas las versiones anteriores.

Se entenderá que el usuario acepta plenamente los nuevos términos al continuar utilizando la plataforma con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones.

16.3. Medios de publicación y consulta

Para efectos de transparencia y certeza jurídica, Uniciti pondrá a disposición de los usuarios la versión vigente de estos Términos y Condiciones a través de:

- La sección correspondiente dentro de la App.
- El sitio web oficial www.uniciti.mx.
- Solicitud directa vía correo electrónico a: hola@uniciti.mx.

16.4. Aplicación diferenciada según el modelo de uso

Cualquier modificación a estos Términos y Condiciones podrá aplicarse de manera diferenciada conforme al modelo de uso de la plataforma: Uniciti+ (B2C), Uniciti Empresarial (B2B) o Uniciti SmartGov (B2G), así como en función del tipo de usuario: titular, colaborador, familiar o referido.

16.5. Aceptación expresa de las modificaciones

En caso de cambios sustanciales que afecten derechos, obligaciones o limitaciones relevantes, Uniciti podrá requerir una aceptación expresa del usuario a través de mecanismos digitales habilitados en la App o el sitio web. De no aceptar las modificaciones, el usuario podrá optar por cancelar su cuenta conforme al procedimiento establecido en el punto 17 de este documento.

17. Suspensión, cancelación o terminación de cuentas

17.1. Facultades de Uniciti para suspender o cancelar cuentas

Uniciti, S.A. de C.V., se reserva el derecho de suspender temporalmente, restringir o cancelar de manera definitiva el acceso de cualquier usuario a la plataforma en cualquiera de sus modalidades (B2C, B2B o B2G) cuando:

- Se detecten actos u omisiones que infrinjan estos Términos y Condiciones o cualquier disposición legal aplicable.
- Se haga uso indebido de la plataforma, sus servicios, beneficios o funciones, incluyendo intentos de fraude, suplantación de identidad, manipulación de códigos de referido o divulgación no autorizada de contenidos.
- Existan reportes reiterados de comportamiento ofensivo, lenguaje inapropiado o violación a las normas de convivencia señaladas en este documento.
- El usuario participe en actos que perjudiquen a Uniciti, sus aliados estratégicos, instituciones gubernamentales, empresas asociadas o a otros usuarios.
- Se detecten inconsistencias o falsedad en la información personal proporcionada por el usuario.

17.2. Suspensión escalonada por conductas indebidas

Uniciti podrá aplicar un esquema progresivo de sanciones en los casos en que el usuario incurra en lenguaje ofensivo, difamación, expresiones contrarias a la moral, a la familia, a las decisiones personales de otros usuarios o a instituciones democráticas:

1. Primera falta: advertencia por escrito y suspensión temporal de ciertas funcionalidades.
2. Segunda falta: suspensión temporal total del acceso a la plataforma.
3. Tercera falta: cancelación definitiva de la cuenta, sin derecho a reembolso ni a reactivación.

Este esquema se aplicará con base en reportes documentados y conforme a un procedimiento interno de validación.

17.3. Baja voluntaria por parte del usuario

El usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta y la eliminación de sus datos personales en cualquier momento, mediante:

- Las opciones disponibles dentro de la App.
- Solicitud formal vía correo electrónico a: hola@uniciti.mx.

Dicha solicitud será procesada conforme al punto 11 de estos Términos y Condiciones, y se aplicará lo dispuesto en materia de derechos ARCO.

17.4. Repercusiones sobre usuarios relacionados

En el caso de usuarios que formen parte de una red de referidos o de una cuenta empresarial o gubernamental (modelo B2B), la cancelación de la cuenta principal podrá afectar la vigencia de las cuentas vinculadas, conforme a las condiciones establecidas en el contrato correspondiente o en los Anexos A y B.

17.5. Imposibilidad de reactivación automática

Una vez cancelada una cuenta de manera definitiva, ya sea por decisión del usuario o por infracción grave, no podrá ser reactivada ni reutilizada. El usuario podrá crear una nueva cuenta únicamente si no se encuentra inhabilitado y siempre que proporcione datos válidos distintos a los previamente bloqueados.

18. Mecanismos de resolución de controversias

18.1. Principio de resolución amistosa

En caso de cualquier diferencia, inconformidad o controversia relacionada con el uso de la plataforma Uniciti, la interpretación de estos Términos y Condiciones, o con los contratos celebrados con usuarios, empresas o instituciones públicas, las partes se comprometen en primera instancia a buscar una solución directa, de buena fe y por medios amigables.

Uniciti ofrece a todos sus usuarios un canal de contacto oficial a través del correo electrónico: hola@uniciti.mx, así como soporte interno mediante ejecutivos designados en los casos de cuentas empresariales o gubernamentales.

18.2. Etapa de mediación

De no resolverse la controversia mediante los medios antes señalados, las partes se someterán a una etapa de mediación privada, la cual tendrá lugar en la Ciudad de México y será conducida por un mediador certificado e imparcial, designado de común acuerdo por las partes.

- La mediación no es vinculante y su único objetivo es lograr una solución justa para ambas partes, evitando la judicialización innecesaria.
- Cada parte cubrirá sus propios gastos derivados de este proceso, salvo pacto distinto.

18.3. Arbitraje como alternativa

Si tras la mediación no se alcanza acuerdo alguno, las partes podrán convenir someter la controversia a un procedimiento arbitral, conforme a las reglas del Centro de Arbitraje de México (CAM) o cualquier otro centro autorizado en territorio nacional, designado por acuerdo expreso entre las partes.

- El laudo arbitral será definitivo e inapelable.
- La sede del arbitraje será en la Ciudad de México.
- Los gastos del arbitraje se dividirán en partes iguales, salvo que el árbitro determine lo contrario en su laudo final.

18.4. Derecho a recurrir ante autoridad competente

En caso de que las partes no acuerden un procedimiento arbitral o si alguna se niega a participar en la mediación, quedará a salvo el derecho de acudir ante las autoridades jurisdiccionales competentes de la Ciudad de México, conforme a lo establecido en el punto 19 de este documento.

18.5. Preservación de derechos y continuidad operativa

Durante cualquier procedimiento de controversia, Uniciti se reserva el derecho de continuar operando sus servicios con normalidad, proteger a otros usuarios y preservar sus derechos contractuales, tecnológicos y de propiedad intelectual.

19. Jurisdicción aplicable

Estos Términos y Condiciones, así como cualquier contrato, anexo, servicio, relación jurídica o acto derivado del uso de la plataforma Uniciti por parte de usuarios individuales, empresas o instituciones públicas, se regirán por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos, las partes expresamente se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Esta disposición se aplicará sin perjuicio de los mecanismos alternativos de solución de controversias establecidos en el punto 18 de este documento, que deberán agotarse previamente antes de acudir

a instancias judiciales, salvo que legalmente no sea posible o que así lo determine alguna autoridad competente.

20. Notificaciones y medios de contacto

Toda comunicación oficial relacionada con los presentes Términos y Condiciones, el uso de la plataforma Uniciti, las relaciones contractuales o los servicios ofrecidos por Uniciti, deberá realizarse por escrito a través de los medios formales autorizados.

20.1. Notificaciones a Uniciti

Las notificaciones dirigidas a Uniciti, S.A. de C.V. deberán enviarse a cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico oficial: hola@uniciti.mx
- Domicilio legal: Periférico Sur 4118, Piso 8-800, Colonia Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México, México.

Se considerarán válidas únicamente aquellas comunicaciones que provengan de usuarios identificados y que contengan los datos suficientes para su atención: nombre completo, motivo de la comunicación, número de contacto y, en su caso, copia de identificación oficial o constancia de relación contractual con Uniciti.

20.2. Notificaciones a usuarios y clientes

Uniciti podrá enviar notificaciones, avisos, solicitudes de información, actualizaciones o cualquier otro tipo de comunicación a los usuarios y clientes registrados mediante cualquiera de los siguientes medios:

- A través de la plataforma o aplicación móvil Uniciti mediante notificaciones internas o push.
- Vía correo electrónico proporcionado por el usuario o el cliente al momento de registrarse.
- Mediante mensajes SMS o plataformas de mensajería instantánea, si el usuario ha autorizado dicho canal.
- Mediante avisos generales publicados en la App o sitio web oficial.

Se considerará que un usuario ha recibido la notificación en el momento en que Uniciti haya realizado el envío a cualquiera de los medios previamente mencionados, aun si el usuario no los revisa de inmediato.

20.3. Datos complementarios del cliente

En el caso de personas morales (empresas u organismos públicos), los datos del cliente (incluyendo razón social, domicilio fiscal, aviso de privacidad y medios de contacto) deberán quedar debidamente integrados al Contrato de Prestación de Servicios correspondiente, y serán los válidos para efectos de cualquier notificación o comunicación oficial.

21. Vigencia y aceptación electrónica

21.1. Entrada en vigor

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación en la plataforma Uniciti, su sitio web oficial o en sus canales de comunicación digital autorizados. A partir de dicho momento, serán plenamente aplicables para todos los usuarios, clientes y referidos, independientemente del modelo de acceso (B2C, B2B o B2G).

21.2. Aceptación electrónica

El uso de la plataforma Uniciti, así como la creación de una cuenta, el ingreso a cualquiera de sus secciones, la inscripción mediante empresas u organismos gubernamentales o la aceptación explícita mediante los botones o campos de consentimiento electrónico, implica la aceptación total y sin reservas del contenido de este documento.

La aceptación electrónica tendrá el mismo valor jurídico que una firma autógrafa de conformidad con lo dispuesto por el Código de Comercio, la Ley de Firma Electrónica Avanzada y demás normativas aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

21.3. Supuestos de no aceptación

Si el usuario o cliente no está de acuerdo con alguno de los términos aquí establecidos, deberá abstenerse de utilizar la plataforma, registrarse en cualquiera de sus modalidades o beneficiarse de los servicios o beneficios ofrecidos por Uniciti y sus aliados de negocio.

21.4. Actualización de aceptación

Cuando estos Términos y Condiciones sean modificados conforme al punto 16 del presente documento, Uniciti podrá requerir la renovación de la aceptación electrónica por parte del usuario o cliente. En caso de no aceptar los nuevos términos, podrá solicitar la cancelación de su cuenta, sin que ello implique obligación alguna para Uniciti distinta a las ya adquiridas contractualmente.

FIN DEL DOCUMENTO / 2025.07.02