



Términos y Condiciones Generales aplicables a “Boleto Dorado”

1. Aceptación.

El presente documento contiene los Términos y Condiciones mediante los cuales se regirá la aplicación general de la Promoción (en lo sucesivo el “**Boleto Dorado**”), misma que ofrece Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero (en lo sucesivo “Hey Banco”).

Hey Banco es una marca registrada propiedad de Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero, por lo que este último le informa que la Promoción será procesado precisamente por Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.

El Boleto Dorado se hará del conocimiento de los Clientes Participantes a través de diversos medios de comunicación, incluidos correo electrónico, App Hey y Sitio Web Oficial de Hey Banco.

El Cliente Participante en este momento acepta, reconoce y manifiesta expresamente su total conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, incluido aquello que limita la responsabilidad de Hey Banco, así como las obligaciones que tras su aceptación se generan a cargo del Cliente Participante, por lo que este último estará en todo momento sujeto a los mismos.

Para efecto de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá como Cliente Participante aquella Persona Física, Persona Física con Actividad Empresarial y/o Persona Moral que cumplan con los requisitos aplicables a la presente Promoción, los cuales se indican más adelante dentro del presente documento. El Cliente Participante acepta y manifiesta expresamente someterse a las reglas de participación, así como a las decisiones de Hey Banco respecto a la aplicación o suspensión de la Promoción.

El Cliente Participante reconoce y acepta expresamente que cualquier violación a los Términos y Condiciones y/o procesos establecidos para el ofrecimiento de la Promoción, implica la inmediata suspensión o cancelación a la misma. Asimismo, el Cliente Participante reconoce y acepta que en la aplicación del Boleto Dorado no interviene el azar, la suerte, la combinación de números o la aleatoriedad.

2. Definición de Términos y Condiciones

Los Términos definidos a continuación cuando se usen con mayúscula inicial, tendrán los significados siguientes, que serán igualmente aplicados a las formas en singular o plural de dichos Términos:

“**App Hey**” Servicio de Banca Electrónica a través de la App Hey que se encuentra asociada con correspondencia a los documentos que identifican al Cliente, mediante cualquier información o datos únicos del propio dispositivo de acceso.

“Banca Electrónica por Internet” Servicio de Banca Electrónica a través del Sitio Web Oficial por medio del cual el Cliente puede realizar operaciones financieras a través del Portal, que tuviere contratado con Hey Banco.

“Boleto Dorado” Beneficio que se le otorgará al Cliente Participante al cumplir con todos y cada uno de los requisitos que se encuentren en los Términos y Condiciones Específicos que apliquen Boleto Dorado.

“Cliente Participante” Significa la Persona Física y Persona Física con Actividad Empresarial, mayor de edad; y/o Persona Moral legalmente constituida capaz de aceptar los presentes Términos y Condiciones y cuyos datos de identificación fueron proporcionados a través de la App Hey.

“Cuenta de Depósito” Cuentas de depósito bancario de dinero que se encuentran aperturadas en Hey Banco y habilitadas mediante el servicio de Banca Electrónica por el Cliente Participante en las cuales éste es Titular o en las cuales éste se encuentra facultado para disponer de los fondos.

“Dispositivo de Acceso” Significan aquellos dispositivos tecnológicos que el Cliente Participante deberá mantener actualizados (por ejemplo, computadora, teléfono móvil, tablet) para la conexión al Sitio Web Oficial de Hey Banco y a la App Hey, de modo que conserven compatibilidad con las mismas.

“Folio” Es un número único e irrepetible los cuales estarán lista numerada de forma progresiva, continua y ascendente.

“Hey Banco” Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero.

“Hey Shop” Significa el Sitio Oficial Web <https://shop.hey.inc/> o cualquier otro Sitio Web Oficial que forme parte de las afiliadas de Hey Banco.

“Medios de Comunicación” Se entiende de manera enunciativa más no limitativa: Carteles, listas, folletos, tableros, medios electrónicos, el teléfono, el Internet, el estado de cuenta, el correo electrónico manifestado por el Cliente, mensajes de texto, los cajeros automáticos o cualquier otro que en el futuro sea adicionado e informado previamente por Hey Banco al Cliente para este efecto.

“Portal” <https://banco.hey.inc> o cualquier otro Sitio Web Oficial de Hey Banco.

“Términos y Condiciones Específicos” Los Términos y Condiciones que derivan del presente documento de la Promoción serán las que prevalezcan respecto de los Términos y Condiciones específicos que se incorporen durante su vigencia. Por lo que la existencia de promociones y/o dinámicas futuras a implementarse, serán descritas en el Sitio Web Oficial de Hey Banco y no generarán, derecho ni expectativa de derecho alguno para los Clientes Participantes, sino hasta que se publique el inicio de vigencia de cada una de ellas.

3. Requisitos para participar.

- a) Ser Persona Física, Persona Física con Actividad Empresarial y/o Persona Moral.
- b) El Cliente Participante deberá contratar una o varias Cuentas pudiendo ser Cuenta Hey, Hey Smart, Hey SmartX, Hey Negocios y/o Hey Negocios B (la "Cuenta de Depósito") la(s) cual(es) de acuerdo a los sistemas operados por Hey Banco deberá(n) presentar el estatus de activa durante la asignación de su(s) Folio(s) así como para la utilización de éstos en la App Hey.
- c) La(s) "Cuenta(s)" del Cliente Participante podrá requerir ser validada cuando Hey Banco se lo solicite, completando éste su perfil a través de la App Hey, si el Cliente Participante no realiza su validación en la Cuenta de Depósito cuando Hey Banco se lo requiera no podrá acceder a los beneficios de la presente Promoción.

Para efectos de lo señalado dentro del inciso c) anterior, se entenderá como Cuenta validada por Hey Banco aquella que haya concluido satisfactoriamente los procesos de verificación establecidos por Hey Banco.

El Cliente Participante reconoce y acepta que quedará inmediatamente excluido para la aplicación de la Promoción cuando su participación, a entero juicio de Hey Banco, sea falsa, contraria a las disposiciones, condiciones y/o requisitos contenidos en los presentes Términos y Condiciones o en los que se emitan para cada programa y/o dinámica que se realice y que tenga injerencia con Boleto Dorado o contravenga cualquiera de las disposiciones legales correspondientes.

4. Beneficios.

- ❖ Para las dinámicas con Boleto Dorado donde no se establezcan incentivos especiales, Hey Banco asignará incentivos en Hey Coins¹ los cuales podrán ser canjeados a través de la Hey Shop durante la vigencia establecida en cada uno de sus Términos y Condiciones específicos dentro de la Promoción en los que se aplique el Boleto Dorado y en todo caso el Cliente Participante deberá ajustarse a los mismos, o en la vigencia que se señala en este documento lo cual incluye todas las especificaciones y generalidades del Boleto Dorado, desde requisitos hasta la generación de el(los) Folio(s) la mecánica de canje

5. Mecánica de Boleto Dorado

Una vez que el Cliente Participante haya cumplido con los Requisitos establecidos en los presentes Términos y Condiciones, la inscripción al Boleto Dorado será efectuada de forma automática por Hey Banco y tendrá acceso inmediato a los beneficios de la siguiente manera:

5.1. Descripción de Boleto Dorado.

- El Cliente Participante se le informará por los medios que para tal efecto tiene Hey Banco sobre las promociones especiales en las que aplique el Boleto Dorado y al

¹ Ver Términos y Condiciones de Hey Coins

cumplir con los requisitos que se le soliciten o cuando Hey Banco le informe que ha sido acreedor a un Boleto Dorado, podrá ingresar a su cuenta a través de la App Hey y le aparecerá el icono de Boleto Dorado.

- Dará clic al icono del Boleto Dorado y podrá ver la cantidad de Boletos Dorados disponibles en cada producto y/o servicio donde puede tener la oportunidad de ser acreedor, el Cliente Participante deberá dar clic en cualquiera de los Boletos Dorados disponibles y si así lo desea, deberá aceptar el aviso de redirección para ser redirigido al Sitio Web Oficial de Hey Shop.
- Una vez que haya ingresado al Sitio Web Oficial de Hey Shop, el Cliente Participante girará el Dispositivo de Acceso para mejorar la experiencia de Boleto Dorado, una vez que lo haya girado deberá raspar 6 (seis) cuadros donde será necesario encontrar 3 (tres) boletos dorados para saber si se hizo o no acreedor a algún incentivo (En caso de ser acreedor a un incentivo aparecerá la leyenda "Felicidades" con el incentivo descrito, en el supuesto de no ser acreedor a un incentivo aparecerá la leyenda "Sigue intentándolo").
- El sistema del Sitio Web Oficial de Hey Shop arrojará un recuadro en la pantalla del cuál fue el(los) Folio(s) asignado(s) en ese momento de participación. El(los) Folio(s) estará(n) referido(s) previamente en una lista numerada de forma progresiva, continua y ascendente que podrá conocer aquí.

5.2. Proceso de asignación de Folio(s).

- No será necesario que el Cliente Participante proporcione nuevamente sus datos de identificación como lo son el nombre, domicilio físico y/o fiscal, correo electrónico, teléfono celular, alta de hacienda y/o acta constitutiva, asamblea o poderes notariales que acrediten la representación legal de la Persona Moral, toda vez que éstos ya obran en poder de los sistemas de cómputo con los que Hey Banco cuenta. **Sólo deberá asegurarse de mantenerlos en todo momento actualizados y completos.**
- El sistema identificará plenamente cada Folio(s) registrado(s) y lo(s) ligará a la Cuenta o las Cuentas que a cada Cliente Participante le corresponda.
- Solamente se podrán utilizar dichos Folio(s) durante el mes de asignación, o durante el período previamente establecido en los Términos y Condiciones Específicos de cada promoción y/o dinámica dentro del Boleto Dorado y en todo caso el Cliente Participante deberá siempre mantener la Cuenta o las Cuentas activas y vigentes.

El Cliente Participante que encuentre problemas de validación deberá contactar al Centro de Atención al Cliente vía telefónica al (81) - (4392-2626) para que proceda a la revisión y análisis del mismo..

6. Folio(s) Nulos o Inválidos.

Serán nulos o inválidos automáticamente y no tienen derecho a incentivo alguno, el(los) Folio(s) que se intenten realizar o falsificar indebidamente por parte de algún Cliente Participante (Persona Física, Persona Física con Actividad Empresarial y/o Persona Moral) activa.

En caso de reclamación del incentivo con algún(os) Folio(s) que se encuentre(n) en el supuesto anterior, éste o estos será(n) desechado(s) y nulificado(s) quedando inhabilitado(s) para la reclamación de incentivo alguno.

Hey Banco se reserva el derecho de verificar la autenticidad y alteración del(los) Folio(s) realizados como probables acreedores para el canje del incentivo y será quien podrá emitir un dictamen de lo conducente sobre los mismos, con los cuales se pretenda reclamar algún incentivo y en caso de controversia suscitada será la única competente para emitir algún criterio definitivo al respecto. Una vez reconocidos como aptos el(los) Folio(s) generado(s) para la reclamación de los incentivos conforme su oferta y existencia, se suspenderá la atención de reclamaciones posteriores por el mismo incentivo una vez agotados por ser un número limitado de los ofrecidos para otorgar.

El valor unitario de participación al consumidor será gratuito, siempre y cuando se sujete a la mecánica de Boleto Dorado descrita en los presentes Términos y Condiciones sin que por ello se exenta el pago correspondiente a los productos y servicios contratados con Hey Banco.

Cualquiera de el(los) Folio(s) falsificado(s), simulado(s), alterado(s) o modificado(s) con el fin de obtener el beneficio del incentivo ofrecido en la Promoción, será(n) considerado(s) como nulo(s) o inválido(s) y podrá(n) ser perseguido(s) mediante denuncia penal de quien o quienes resulten responsables.

7. Descalificación y eliminación por Clientes Participantes Fraudulentos.

Hey Banco se reserva el derecho de descalificar y eliminar justificadamente a cualquier Cliente Participante que pretenda o defraude, altere o inutilice el buen funcionamiento y el transcurso normal de la Mecánica de Boleto Dorado. Hey Banco pretende que todos los Clientes Participantes interactúen en igualdad de condiciones, por ello cualquier acto que pretenda vulnerar tales condiciones dará lugar a la anulación del(los) Folio(s) involucrado(s) y a la consiguiente descalificación y anulación del Cliente Participantes y su resultado de si llegare a ser acreedor del incentivo. En adición a las demás situaciones contempladas en los presentes Términos y Condiciones será motivo de descalificación cualquiera de las siguientes condiciones:

- ❖ El Cliente Participante haya proporcionado datos falsos, incompletos o desactualizados en los registros de la Cuenta de Depósito o sus Cuentas respectivas.
- ❖ Se use o desarrolle cualquier tipo de programa informático que facilite la introducción de las actividades de la App Hey o de Hey Shop.
- ❖ Hey Banco no aceptará, y por ende procederá a descalificar, al Cliente Participante que no acredite la mayoría de edad, mediante una identificación oficial o instrumento legal que así lo establezca, así mismo firme de enterado la autorización de uso de imagen y voz a título gratuito conforme a las reglas establecidas en estas bases.

8. Motivos de anulación de participación del Cliente Participante:

Hey Banco se reserva el derecho de anular y eliminar justificadamente a cualquier Cliente Participante que pretenda cualquiera de las situaciones contempladas en los presentes Términos y Condiciones, en adición a lo anterior también será motivo de anulación de participación cualquiera de los siguientes supuestos:

- ❖ Pretender o lograr descargar en la App Hey o en la Hey Shop materiales con palabras altisonantes que agredan la integridad moral de cualquier persona física o moral, así como el uso de vocablos que insulten o afecten a las buenas costumbres sociales, malintencionado, material pornográfico, de actividades ilegales o peligrosas de abusos a animales, consumo de drogas o fabricación de materiales peligrosos, violencia y/o cualquier otro análogo.
- ❖ Utilizar Avisos Comerciales, Marcas Registradas, Obra artística con reservas o derechos reservados de terceros, ya sea de forma total o parcial, expresa o en grado de confusión o difamante.
- ❖ Negativa del participante a otorgar autorizaciones de uso y cesión de contenidos y de imagen.
- ❖ Quienes realicen cualquiera de estas conductas, responderán por daños o perjuicios de forma incondicional ante quienes reclamen acción de cualquier índole por tal situación.
- ❖ En caso de haber resultado acreedor a algún incentivo violentando los presentes Términos y condiciones se deberá de restituir el mismo a Hey Banco y responderán contra daños y perjuicios.
- ❖ Hey Banco no se responsabiliza por el registro de datos erróneos por parte de cualquiera de los Clientes Participantes al momento de registrar la información, la cual quedará guardada en la base de datos, y no serán válidas las participaciones registradas o hechas fuera de los plazos especificados, siendo descalificados sin derecho a incentivo, además de aquellas en las que no exista información necesaria, que estén sin dirección de correo electrónico de forma completa o correcta, o en desacuerdo por lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

9. Inventarios de Incentivos

El Cliente Participante podrá conocer el número de incentivos disponibles por cada tipo de producto dentro del Portal, dicha información se irá actualizando conforme el avance de la misma Promoción.

9.1. Garantías sobre los incentivos:

Según la naturaleza de los incentivos, la garantía la proporcionará el fabricante o proveedor de los mismos conforme a sus propias mecánicas y políticas, agregándole en cada caso la descripción de cómo hacerlas efectivas, en el caso de los incentivos consistentes en Hey Coins, por razones obvias correrá por cuenta de Hey Banco.

9.2. Vigencia sobre los incentivos:

Los Clientes Participantes que hayan sido acreedores a algún incentivo, conocerán al instante en la App Hey su condición y adicionalmente, se les notificará por correo electrónico, teléfono o por cualquier otro medio que se encuentre establecido en su contrato respectivo, el proceso para canjear su incentivo.

Si el incentivo no es canjeado durante la vigencia de la Promoción que se menciona en los presentes Términos y Condiciones, caducará y desaparecerá de la App Hey del Cliente Participante, y no podrá redimirlos o reclamarlos para futuros intercambios, dinámicas, promociones, etc.

10. Autorización de uso de Datos, Obra e Imagen:

De así requerirse, los acreedores a los incentivos se obligan a prestar su imagen y/o voz para la elaboración de material fotográfico, así como también grabaciones de audio y video a utilizarse a través de diversos medios de comunicación de Hey Banco.

Los testimoniales a que se hacen referencia en el párrafo anterior serán propiedad exclusiva de Hey Banco, los cuales podrán difundir y utilizar de la manera que más convenga a sus intereses, sin que esto implique pago alguno a dichos Clientes Participantes por su aparición en cualquier medio de comunicación.

11. Vigencia de la Promoción.

Los presentes Términos y Condiciones surtirán efectos a partir del día **1° (primero) de mayo de 2024 (dos mil veinticuatro)** y no tendrán una vigencia definida, toda vez que se mantendrán vigentes y se aplicarán siempre y cuando Hey Banco quiera mantener vigente la presente Promoción.

En el supuesto de que no se encuentre establecida alguna vigencia dentro de los Términos y Condiciones Específicos de otras promociones y/o dinámicas donde se aplique Boleto Dorado se aplicará la vigencia de los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente Participante reconoce y acepta que una vez concluida la vigencia correspondiente de la Promoción aplicable quedará sujeto a las condiciones pactadas dentro del contrato respectivo, así como a todos los documentos que deriven de la contratación de la Cuenta o Tarjeta, tales como Anexos, o bien carátula de producto a la que hace referencia las Disposiciones de Carácter General en materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, y demás legislaciones aplicables correspondientes.

12. Restricciones.

El Cliente Participante reconoce y acepta que Hey Banco no estará obligado a hacer válido Boleto Dorado en los siguientes casos:

- Incumplimiento total o parcial a cualquiera de los requisitos o condiciones establecidas dentro de los presentes Términos y Condiciones.
- La interrupción temporal o definitiva de Boleto Dorado por caso fortuito, fuerza mayor, o por causas imputables a un tercero contratado o no por Hey Banco o sus afiliadas.
- El Boleto Dorado no será acumulable con otras dinámicas similares ofrecidas por éste o sus afiliadas.
- Hey Banco no se responsabiliza del uso que realicen sus Clientes Participantes sobre el incentivo obtenido, ni por procesos judiciales, extrajudiciales o de cualquier otra índole que puedan ser interpuestos con relación a un reclamo de cualquier tipo de responsabilidad, por hechos acontecidos durante o como consecuencia de la ejecución de este, así como relacionados con la calidad, garantías por daños, pérdidas o perjuicios ocasionados por el uso y disfrute del incentivo.
- En caso de imposibilidad de ejecutar el canje del incentivo por cualquier motivo no aplica compensación o remuneración alguna.
- En caso de que el incentivo sea otorgado en Hey Coins no podrán ser revendidas, transferidas, canjeadas por dinero en efectivo ni aplicadas a otras Cuentas.
- En cualquiera de los supuestos donde el representante legal haga mal uso de los Dispositivos de Acceso, datos de identificación, datos financieros, lavado de dinero, robo de identidad, etc.

13. Phishing / Robo de Identidad / Robo de Sesión.

El Cliente Participante otorga su total conformidad en que Hey Banco no enviará correos electrónicos al mismo solicitando cualquier tipo de información personal. Por su parte el Cliente Participante se obliga a: i) Hacer caso omiso y por consiguiente a no responder los correos electrónicos que parecen provenir de Hey Banco, en los que se le solicite proporcionar información personal; ii) No seguir la(s) liga(s) o vínculo(s) que aparezca(n) en el cuerpo de los correos electrónicos señalados en el inciso inmediato anterior; iii) Revisar sus Dispositivos de Acceso para asegurar que está libre de software malicioso y de actualizar los mecanismos de seguridad necesarios; iv) A no proporcionar en más de una ocasión la contraseña de su Dispositivo de Acceso en el entendido de que, en caso de que el medio se lo solicite deberá cerrar el servicio y reportarlo en forma inmediata a Hey Banco.

14. Responsabilidad de Hey Banco.

Hey Banco a su entera discreción podrá suspender la aplicación de Boleto Dorado o en cualquier momento de acuerdo a sus políticas internas. En virtud de lo anterior, el Cliente Participante acepta expresamente y reconoce que Hey Banco no tendrá ningún tipo de responsabilidad cuando a discreción de este último, se actualicen o modifiquen cualquiera de los eventos aquí planteados.

Hey Banco no será responsable por el mal uso o descuido del Cliente Participante respecto a

los Dispositivo de Acceso, por lo que este último tendrá absoluta responsabilidad en caso de sufrir daños por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción, deterioro o por el mal funcionamiento, contenido o disponibilidad del sitio HeyShop y/o Portal, ni por el uso que el Cliente Participante dé a los referidos sitios.

El Cliente Participante releva a Hey Banco de cualquier daño o perjuicio que pudiera sufrir este último como consecuencia de reclamaciones generadas por el Cliente Participante en virtud de lo aquí establecido obligándose a conservarlo en paz y a salvo de cualquier responsabilidad o reclamación en relación a ello.

15. Modificaciones.

Se recomienda a todos los Clientes Participantes que los presentes Términos y Condiciones sean leídos a detalle antes de utilizar las dinámicas y/o programas de incentivos mensuales y/o anuales que deriven del Boleto Dorado.

Hey Banco se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento, así como restringir, limitar o cancelar la Promoción. Será responsabilidad del Cliente Participante revisar de forma periódica el contenido del presente documento.

Hey Banco no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al Cliente Participante, en caso de que éste último no haya consultado los presentes Términos y Condiciones antes de llevar a cabo cualquier actividad y/o proceso relacionados con la la Promoción.

A los presentes Términos y Condiciones les aplican restricciones o consultar en la página: <https://banco.hey.inc/>

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

Banco Regional, S.A., Institución de Banca Múltiple, Banregio Grupo Financiero (la Responsable), con domicilio en Av. Pedro Ramírez Vázquez número 200 interior 12, Colonia Parque Corporativo Uccaly, San Pedro Garza García, Nuevo León, Cp. 66278, le informa que su información personal recabada será utilizada para fines de la Promoción contenida dentro del presente documento, la cual es ofrecida precisamente por la Responsable.

Usted podrá consultar el aviso de privacidad integral en https://banco.hey.inc