

# Procedimiento para darse de baja desde la

**WEB**

## ATENCIÓN A CLIENTES



**Número telefónico**

800 963 9724



**Correo Electrónico**

atencion@mexpago.com

Ø El Usuario puede solicitar, por medio digital, la terminación del Contrato de Adhesión dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que MexPago Transacciones S.A.P.I. de C.V., IFPE pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa. Posterior a los treinta días del aviso si no se solicitó la terminación del contrato, se dará por entendido que acepta los términos y condiciones.

Ø Para solicitar la terminación del contrato de adhesión se deberá enviar un correo a [atencion@mexpago.com](mailto:atencion@mexpago.com) solicitando la terminación y la causa. Proporcionando los datos del cliente (Nombre, correo electrónico asociado a la cuenta y número telefónico)

Ø Atención a clientes deberá responder a dicha solicitud en el momento en que el Usuario haya presentado la solicitud de terminación, o bien, a más tardar al cierre del día hábil bancario en el que hayan presentado la solicitud de alguna de las formas pactadas al efecto en el contrato; con un listado de los productos y/o servicios a los que el cliente dejará de tener acceso al momento de su baja; así como el saldo actual en su cuenta.

Ø Una vez que el cliente decida proceder con la terminación, Atención a clientes deberá cancelar los Medios de Disposición vinculados a la cuenta de fondos de pago electrónico, en caso de ser tarjetas plásticas, en la fecha de presentación de la solicitud.

Ø El Usuario deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de esa fecha

Ø Se podrá dar de baja la cuenta y/o servicios en cualquier momento realizando este mismo procedimiento.

# Procedimiento para transferir el saldo



Para proceder a la cancelación el equipo de atención a clientes enviará un listado de los productos o servicios que dejarás de tener si envías tu solicitud.

La cuenta no deberá tener saldo o algún pendiente para proceder a la cancelación inmediata.

En caso de tener saldo en la cuenta deberá transferirlo a otra cuenta.

Se le compartirá al interesado el saldo en su cuenta al momento de la solicitud para que pueda proceder a transferirlo.

Una vez que la cuenta no tenga saldo ni adeudos se procederá con la cancelación.

Nuestro cargo por transferencia a otros bancos es de \$5.- pesos m.n. por lo que el saldo para poder hacer la transferencia deberá ser mayor a \$10.- pesos M.N.

En caso de tener un saldo menor a \$10.- pesos m.n. deberá ser abonado en una cuenta global que llevará cada institución para esos efectos.

Una vez que la cuenta este en ceros se le hará llegar una notificación con la autorización de cancelación de cuenta.

Puedes consultar nuestros términos y condiciones en nuestra página Web [www.mexpago.com](http://www.mexpago.com)

## Formato de seguimiento

Número de referencia de solicitud:

Fecha y hora de solicitud:

Nombre del cliente:

Productos o servicios contratados:

Saldo actual:

Correo electrónico del cliente:

Número telefónico del cliente: