

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO (CONTRATO DE MANDATO – PSAV).

1. ACEPTACIÓN, PARTES Y OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. Aceptas estos términos y condiciones del servicio cuando te registras, firmas electrónicamente o utilizas nuestros canales. desde ese momento se perfecciona un contrato de mandato entre tú y KREDO CAPITAL S.A.S. (kredo), para que ejecutemos por cuenta tuya órdenes de intercambio de activos virtuales por pesos colombianos y/o de pesos colombianos por activos virtuales, así como otras instrucciones operativas que nos autorices de manera expresa.

1.2. Prestamos servicios como proveedor de servicios de activos virtuales (PSAV). actuamos como mandatario ejecutor de órdenes. No captamos recursos del público, no administramos portafolios, no prestamos servicios de custodia de activos virtuales o de dinero, ni otorgamos asesoría financiera o de inversión.

1.3. Nuestro objeto es recibir, validar y ejecutar tus órdenes de intercambio, buscando la mejor ejecución disponible conforme a tus parámetros y a nuestras reglas operativas, gestionar la dispersión de recursos a las cuentas o wallets indicadas por ti y entregarte confirmaciones y soportes de las operaciones.

1.4. Para cada operación nos otorgas un mandato específico y no discrecional para actuar en tu nombre y por tu cuenta conforme a la orden que nos entregas. cada orden es una carta de instrucción puntual, no tomamos decisiones de inversión por ti ni administramos tu portafolio.

1.5. Las órdenes caducan si no recibimos confirmación y fondos o activos dentro del plazo operativo que te indiquemos al momento de la instrucción. si no fijamos un plazo expreso, las órdenes caducan a los treinta (30) minutos contados desde que confirmamos su recepción.

2. DEFINICIONES ESENCIALES.

2.1. Orden: instrucción que nos das para comprar o vender activos virtuales contra pesos colombianos o para realizar conversión entre activos virtuales compatibles con nuestros canales.

2.2. Activos virtuales: representaciones digitales de valor que pueden intercambiarse o transferirse digitalmente y que personas o comunidades aceptan como medio de intercambio, pero que no son moneda de curso legal, ni dinero electrónico, ni valor regulado por el mercado de valores.

2.3. Canales: nuestra página web, aplicación, líneas oficiales de atención, correo corporativo y mesa OTC que te indiquemos cómo disponibles.

2.4. Cuenta de pago: cuenta bancaria a tu nombre en entidad vigilada o instrumento aceptado por kredo para la dispersión o recepción de fondos en cop.

2.5. Wallet: dirección pública de blockchain que nos indicas como de tu titularidad o control para enviar o recibir activos virtuales.

3. CAPACIDAD, VINCULACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

3.1. Confirmas que eres mayor de edad, que actúas por cuenta propia o con facultades para representar a un tercero y que la información que entregas es veraz y verificable.

3.2. Para iniciar, realizamos un proceso de vinculación y conocimiento del cliente (kyc) y de la transacción (kyt). podremos solicitarte información adicional, documentos y validaciones biométricas. Si no completas la vinculación o si identificamos riesgos no aceptables, podremos rechazar el alta o limitar el uso del servicio.

3.3. Nos autorizas a consultar, verificar y conservar la información de vinculación, incluidos listados restrictivos, PEP y reportes exigidos por la normativa aplicable.

3.4. Podremos asignarte niveles o límites transaccionales según tu perfil y nuestro modelo de riesgo. Estos límites pueden ajustarse de forma temporal o permanente cuando existan señales de riesgo, picos de volumen o cambios regulatorios. te informaremos el nivel que aplica y los requisitos para modificarlo.

3.5. Declaras que los recursos y activos que utilizas tienen origen lícito, que la información que entregas es veraz y que las operaciones corresponden a tu actividad y perfil. te comprometes a informarnos de inmediato cualquier cambio relevante.

4. ALCANCE DEL MANDATO Y LÍMITES.

4.1. Nos otorgas un mandato específico y limitado para ejecutar órdenes conforme a las instrucciones que nos des en cada caso. No administramos de manera discrecional tus activos, no tomamos decisiones de inversión por ti y no conservamos tus recursos salvo durante el tiempo estrictamente necesario para ejecutar la orden.

4.2. Podemos operar a través de nuestra mesa OTC o con contrapartes terceros, PSAV o proveedores de liquidez. Cuando lo hagamos, actuamos en tu nombre y por tu cuenta, de acuerdo con la orden recibida.

4.3. Podemos rechazar, suspender o posponer órdenes cuando existan señales de fraude, incumplimientos legales, errores manifiestos de precio, fuerza mayor, indisponibilidad tecnológica, límites de riesgo o instrucciones contradictorias.

5. INSTRUCCIONES, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.

5.1. Toda orden debe indicar al menos: tipo de operación, activo virtual, monto, precio o referencia (si aplica), wallet o cuenta destino y cualquier condición operativa relevante, y los datos requeridos de debida diligencia simple, estándar o reforzada según el caso.

5.2. Cuando recibimos tu orden, validamos disponibilidad, riesgos y requisitos técnicos. Si todo está conforme, procedemos a ejecutarla buscando la mejor ejecución posible en nuestros canales habituales.

5.3. Salvo pacto distinto, la ejecución es por mejor esfuerzo. Los precios de activos virtuales pueden variar significativamente por volatilidad y costos de red. Te informaremos el precio de ejecución y los cargos aplicables en la confirmación.

5.4. Si la orden implica transferencias on chain, la liquidación depende de la congestión de la red, confirmaciones y comisiones (fees). no controlamos los tiempos de blockchain, validadores o terceros.

5.5. Una vez ejecutada la orden, emitimos una confirmación con el detalle de la operación, tasas, comisiones, spreads, wallets o cuentas y hora de cierre. Revisa la confirmación y notifícanos de inmediato cualquier inconsistencia.

6. FONDOS, CUSTODIA Y DISPERSIÓN.

6.1. No ofrecemos custodia de dinero ni de activos virtuales. los recursos se reciben y se envían exclusivamente para ejecutar la orden correspondiente.

6.2. La dispersión en COP se realiza únicamente a cuentas de tu titularidad registradas y verificadas. La entrega de activos virtuales se hace a la wallet que nos indiques y verifiques.

6.3. Eres responsable de proveer direcciones y cuentas correctas. Una transacción on chain enviada a una dirección errónea o incompatible suele ser irreversible.

7. PRECIOS, COMISIONES, IMPUESTOS Y GASTOS.

7.1. Te informamos por canal oficial el esquema de comisiones, spreads y cargos operativos. podrán variar según el tipo de operación, monto, red y condiciones de mercado.

7.2. Los costos de red (fees) y cargos bancarios o de terceros corren por tu cuenta salvo que indiquemos lo contrario.

7.3. Eres responsable de tus obligaciones tributarias. pondremos a tu disposición soportes de las operaciones para tus reportes ante la autoridad competente.

8. CUMPLIMIENTO, PREVENCIÓN DE LA/FT/FPADM.

8.1. Aplicamos controles SAGRILAF y reportes UIAF cuando corresponda. Podemos solicitar información adicional sobre el origen y destino de fondos, actividad económica y justificación de operaciones.

8.2. Autorizas el intercambio de información mínima necesaria con otros PSAV o contrapartes cuando sea requerido para cumplir la travel rule u otros estándares de cumplimiento.

8.3. Podremos bloquear, revertir o cancelar operaciones cuando existan señales de operación inusual o sospechosa, orden de autoridad o incumplimiento de estos términos, y el detalle total de tales operaciones será reportado a la UIAF.

8.4. Nos autorizas a solicitarte información y soportes adicionales cuando lo requiera la debida diligencia, y a abstenernos de ejecutar o a revertir operaciones si no recibimos la información dentro del plazo indicado o si persisten señales de riesgo.

9. RIESGOS ASOCIADOS A ACTIVOS VIRTUALES.

9.1. Reconoces que los activos virtuales son volátiles y pueden perder valor total o parcialmente. no están respaldados por gobierno alguno, no son moneda de curso legal ni depósitos.

9.2. Existen riesgos tecnológicos, operativos y de terceros (fallas de red, errores de dirección, ataques, bifurcaciones, indisponibilidad de validadores, congestión). no podemos garantizar tiempos ni confirmaciones on chain.

9.3. No prestamos asesoría financiera, legal, contable o fiscal. toda decisión de operación es tuya.

10. RESPONSABILIDAD Y LÍMITES.

10.1. Respondemos por dolo o culpa grave en la ejecución del mandato. No seremos responsables por pérdidas derivadas de la volatilidad del mercado, decisiones tuyas, hechos de terceros, fuerza mayor o riesgos inherentes a las redes blockchain.

10.2. Cuando usemos servicios de terceros, responderán por sus actos en los términos de sus contratos. seleccionamos proveedores con criterios de idoneidad, pero no garantizamos su desempeño.

10.3. En ningún caso somos responsables por lucro cesante, pérdida de oportunidad o daños indirectos.

10.4. Mantienes indemne a KREDO frente a pérdidas o reclamaciones de terceros originadas en el uso indebido de tus credenciales, en instrucciones entregadas por canales no autorizados, en información inexacta que nos suministres o en direcciones o cuentas que nos indiques de forma errónea.

10.5. No garantizamos tiempos de confirmación ni estabilidad de redes blockchain o de terceros. No respondemos por congestión, bifurcaciones, fallas de validadores o eventos de fuerza mayor que afecten la ejecución o liquidación.

11. ÓRDENES ERRÓNEAS, REVERSIONES Y CANCELACIONES.

11.1. Si detectas un error en tu orden, debes avisarnos de inmediato. intentaremos detener o corregir la ejecución cuando sea posible.

11.2. Podremos reversar operaciones (cuando sea posible) en caso de error manifiesto de precio, instrucción equivocada atribuible a fallas evidentes, fraude o incumplimiento legal. cuando apliquen, ajustaremos saldos y emitiremos soportes.

11.3. Una orden ejecutada on chain generalmente es irreversible. Si hay opción de recuperación, los costos asociados correrán por tu cuenta.

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

12.1. Tratamos tus datos conforme a nuestra política de privacidad y tratamiento de datos personales POL-SAGRILAFI-PRIV-001-2026-VI disponible en nuestros canales. allí encuentras finalidades, derechos y canales para ejercer hábeas data.

13. COMUNICACIONES, SOPORTES Y FIRMA ELECTRÓNICA.

13.1. Aceptas recibir información, confirmaciones y notificaciones por medios electrónicos. conservarás copias de tus órdenes y confirmaciones.

13.2. Aceptas el uso de firma electrónica, códigos otp, aceptación por clic, videos o registros equivalentes como manifestación válida de voluntad y como prueba idónea del contrato y de cada orden.

13.3. Podremos grabar interacciones por canales oficiales para efectos de seguridad, calidad y soporte probatorio.

13.6. Para efectos de notificaciones contractuales utilizaremos el correo que registraste o proporcionaste en la debida diligencia del canal que estés usando, salvo que la ley exija un medio diferente.

13.7. Aceptas el uso de mecanismos de firma electrónica, sellos de tiempo, huellas técnicas y registros de ip como evidencia de tu aceptación del contrato y de cada orden.

14. VIGENCIA, TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN.

14.1. Este contrato rige desde su aceptación y se mantiene vigente mientras uses el servicio. Puedes terminarlo en cualquier momento notificándonos por los canales habilitados, sin afectar obligaciones pendientes.

14.2. Podremos suspender o terminar el servicio ante incumplimientos, riesgos no aceptables, fraude, inactividad prolongada, requerimientos de autoridad o cierre del producto. te informaremos cuando la ley lo permita.

15. MODIFICACIONES A ESTOS TÉRMINOS.

15.1. Podremos actualizar estos términos. Publicaremos la nueva versión con fecha de vigencia. Cuando el cambio sea sustancial y afecte tu relación, solicitaremos tu aceptación antes de ejecutar nuevas operaciones.

16. ATENCIÓN DE PQR Y CONTROVERSIAS.

16.1. Podrás presentar peticiones, quejas o reclamos por nuestros canales oficiales soporte@kredo.com.co. Seguiremos los plazos legales aplicables.

16.2. Cualquier controversia se registrará por las leyes de Colombia. Salvo pacto diferente, los jueces de Medellín serán competentes. Si ambas partes lo acuerdan, podremos acudir a un centro de conciliación o arbitraje.

16.3. Antes de iniciar una acción judicial, procuraremos una gestión directa de tu caso mediante nuestro canal de pqr y, si lo aceptas, una audiencia de conciliación en un centro autorizado. esto no limita tu derecho a acudir a la autoridad competente.

17. DISPOSICIONES FINALES.

17.1. Integridad: este documento, junto con las confirmaciones de operación y los anexos vigentes (tarifas, horarios, activos soportados, política de privacidad), conforma el acuerdo total entre tú y kredo sobre el servicio.

17.2. Independencia: si alguna cláusula se declara inválida o inexigible, las demás seguirán vigentes.

17.3. Cesión: no cedes ni transfieres este contrato sin nuestra autorización previa. Podremos cederlo en el marco de reorganizaciones corporativas, informándote oportunamente.