

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Versión: Dos (2)

Fecha de entrada en vigor: 28 de mayo de 2026.

Última actualización: 25 de mayo de 2026.

Contenido

1. Identificación del proveedor, objeto y ámbito de aplicación	5
2. Aceptación expresa de los Términos y Condiciones	6
3. Documentos integrados y jerarquía contractual	7
4. Definiciones	8
5. Elegibilidad, registro y apertura de cuenta	10
6. Naturaleza de la cuenta y arquitectura de Cuentas Internas	12
Designación de beneficiarios	13
7. Medios de fondeo de la cuenta	13
8. Conversión automática de fondeos en moneda fiduciaria a Stablecoin Autorizada	15
9. Tipos de Cuenta Interna y reglas particulares por producto	15
Regla general	15
MONETAE ONE	16
MONETAE PLUS	16
MONETAE MARKETS	16
MONETAE CRYPTO	16
MONETAE INVEST	17
Documentación y condiciones particulares	17
10. Reglas automáticas de proporción, asignación y uso de saldos	17
Configuración de Reglas Automáticas	17
Naturaleza vinculante	17
Alcance	18
Activación y condiciones de ejecución	18
Modificación, desactivación y responsabilidad del usuario	19
11. Régimen especial de inversión automática hacia MONETAE PLUS	19
12. Niveles de Cumplimiento, límites transaccionales y documentación adicional	20
Asignación del Nivel de Cumplimiento	20
Límites y restricciones	20

Documentación adicional y ajuste del Nivel	21
13. Depósitos, acreditación, retiros y tiempos operativos	21
Depósitos y acreditación en moneda fiduciaria	21
Depósitos y acreditación en activos digitales	22
Retiros en moneda fiduciaria	22
Retiros en activos digitales	22
Tiempos operativos	23
14. Horarios de atención y ventanas operativas	23
15. Comisiones, cargos, spreads y costos de terceros.....	25
16. Riesgos y divulgaciones.....	26
17. Conducta del usuario y usos prohibidos	26
18. Facultades de MONETAE: monitoreo, restricciones, suspensión y cierre	28
Facultad general de monitoreo y control	28
Restricciones, medidas preventivas y suspensión.....	28
Suspensión, restricción o bloqueo de la cuenta	28
Cierre, cancelación o terminación de la cuenta.....	29
Cooperación y conservación de información.....	29
19. Notificaciones y comunicaciones electrónicas	30
20. Renuncias, limitación de responsabilidad y ausencia de asesoría.....	30
Prestación de los servicios según disponibilidad	30
Exclusión general de garantías	31
Riesgos de terceros, infraestructura y factores externos	31
Responsabilidad del usuario	31
Ausencia de asesoría.....	32
Limitación de responsabilidad.....	32
Tope máximo de responsabilidad	32
Salvedades legales	32
21. Protección de datos y confidencialidad operativa	33

22. Terminación de la relación y manejo de saldos remanentes	33
Terminación de la relación	33
Condiciones previas al cierre	34
Saldos remanentes y productos pendientes	34
Cuentas inactivas	34
Conservación de registros.....	35
23. Ley aplicable y resolución de controversias	35
24. Disposiciones finales	36
Partes independientes	36
Acuerdo completo	36
Modificaciones e interpretación	36
Fuerza mayor	36
Divisibilidad.....	37
Cesión.....	37
Renuncia.....	37
Servicios y enlaces de terceros	37
Información de contacto	37
Comentarios y sugerencias.....	38
Vigencia y versión.....	38
25. Declaración final de comprensión y aceptación	38
Nota sobre Anexos Operativos	38

Aprobación.

Los presentes Términos y Condiciones de FINTECH AMERICAS, S.A. DE C.V., comercialmente MONETAE, han sido revisados y aprobados por la instancia interna competente en fecha 25 de mayo de 2026, y entran en vigor a partir del 28 de mayo de 2026.

1. Identificación del proveedor, objeto y ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, registro, apertura de cuenta, navegación, uso, fondeo, disposición de saldos, ejecución de instrucciones, retiros, recepción de comunicaciones y demás interacciones, funcionalidades, productos, servicios y operaciones habilitados a través de la plataforma digital de FINTECH AMERICAS, S.A. DE C.V., que opera comercialmente bajo el nombre de MONETAE.

FINTECH AMERICAS, S.A. DE C.V. es una sociedad organizada y existente conforme a las leyes de la República de El Salvador, inscrita en el Registro de Comercio al número 109 del libro 4454 del Registro de Sociedades, con Número de Identificación Tributaria 0614-300921-102-8. FINTECH AMERICAS, S.A. DE C.V. se encuentra autorizada por la Comisión Nacional de Activos Digitales como Proveedor de Servicios de Activos Digitales, bajo el número de registro PSAD-0018, con fecha veintiséis de enero de dos mil veinticuatro, y como Proveedor de Servicios Bitcoin por el Banco Central de Reserva, bajo supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero, bajo el número de registro 615f3d124d30691fb3ca02b, con fecha once de octubre de dos mil veintiuno.

MONETAE actúa como proveedor de infraestructura tecnológica y operativa que permite al usuario acceder, administrar y ejecutar operaciones relacionadas con activos digitales y funcionalidades habilitadas en la plataforma, sin constituir un banco, intermediario financiero tradicional o cualquier otro tipo de entidad que no sean las aquí descritas. Además, MONETAE podrá apoyarse en terceros para la ejecución, procesamiento, liquidación, custodia u otros componentes necesarios para la prestación de los servicios, conforme a la normativa aplicable.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, MONETAE comprende la aplicación móvil, la plataforma web, los sistemas, interfaces, módulos, entornos transaccionales, funcionalidades, contenidos, herramientas, canales de comunicación, integraciones tecnológicas y cualquier otro medio electrónico habilitado, operado o puesto a disposición por FINTECH AMERICAS, S.A. DE C.V., directamente o por medio de terceros autorizados.

Estos Términos y Condiciones son obligatorios para toda persona natural que solicite el registro, cree una cuenta, acceda, navegue, utilice o mantenga cualquier relación operativa o funcional con MONETAE. Su alcance comprende tanto las funcionalidades actualmente habilitadas como aquellas que MONETAE incorpore en el futuro dentro de la plataforma, conforme a la legislación aplicable y a las condiciones particulares que correspondan.

2. Aceptación expresa de los Términos y Condiciones

La aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones constituye condición previa, esencial e indispensable para el registro, habilitación, activación y uso de una cuenta en MONETAE. Ninguna persona podrá completar la creación de usuario, habilitar una cuenta, fondearla, acceder a funcionalidades transaccionales o utilizar los productos y servicios disponibles en MONETAE sin haber aceptado previamente estos Términos y Condiciones y los demás documentos que MONETAE requiera aceptar al momento del alta o con posterioridad.

La aceptación podrá manifestarse por cualquier medio electrónico, digital o tecnológico habilitado por MONETAE, incluyendo casillas de verificación, botones de aceptación, clics de consentimiento, firma electrónica, autenticación reforzada, confirmaciones dentro de la aplicación, validaciones biométricas, mecanismos de doble factor o cualquier otro método razonablemente apto para identificar la manifestación de voluntad del usuario. Dichos mecanismos tendrán plena validez jurídica, fuerza probatoria y carácter vinculante, produciendo los mismos efectos que una aceptación realizada por escrito o firma autógrafa, en la medida permitida por la legislación aplicable.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario declara que ha tenido oportunidad suficiente de leerlos, comprenderlos y evaluarlos íntegramente, y que los acepta de forma libre, expresa, informada e inequívoca, obligándose a su cumplimiento desde el momento de dicha aceptación. La aceptación quedará asociada de manera inequívoca a la versión específica de los Términos y Condiciones vigente al momento del registro o aceptación, la cual podrá identificarse por su número de versión y fecha de vigencia.

Se presume que el usuario ha leído y comprendido estos Términos y Condiciones. El usuario renuncia expresamente, en la medida permitida por la legislación aplicable, a desconocer la validez, autenticidad o fuerza probatoria de los registros electrónicos por el solo hecho de no estar soportados en soporte físico o papel.

El usuario reconoce y acepta que cualquier aceptación, manifestación de voluntad, instrucción, operación o acción realizada a través de su cuenta, credenciales de acceso, dispositivo registrado o mecanismo de autenticación habilitado, se presume realizada por el propio usuario o con su autorización, salvo prueba en contrario admitida por la legislación aplicable.

MONETAE podrá conservar, almacenar y utilizar como medio de prueba todos los registros electrónicos que acrediten la aceptación del usuario, incluyendo fecha, hora, versión aceptada, identificador del usuario, dirección IP, dispositivo, método de autenticación

utilizado, evidencia biométrica si correspondiere, y cualquier otro dato técnico o evidencia digital asociada al acto de aceptación. En el caso de que alguno de los medios fuese un Dato Personal o Dato Personal Sensible, el tratamiento de los mismos se hará conforme a la normativa aplicable y la Política de Privacidad de MONETAE.

Si MONETAE modifica, actualiza o sustituye estos Términos y Condiciones, publicará una versión subsecuente e informará dicha actualización por los medios habilitados. Las modificaciones entrarán en vigor en la fecha indicada por MONETAE, y cuando requieran aceptación expresa, el usuario deberá manifestarla para continuar utilizando las funcionalidades afectadas. En caso de no aceptación, MONETAE podrá restringir, suspender o cerrar la cuenta del usuario, conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

MONETAE podrá exigir aceptaciones expresas adicionales respecto de productos, cuentas internas, servicios, inversiones, funcionalidades, reglas automáticas o divulgaciones de riesgo que, por su naturaleza, requieran consentimiento específico o separado. La falta de aceptación de dichos documentos impedirá el acceso al producto, servicio o funcionalidad correspondiente.

3. Documentos integrados y jerarquía contractual

Los presentes Términos y Condiciones constituyen el marco general aplicable al acceso, registro, apertura de cuenta, uso de la APP, administración de cuenta, fondeo, retiros, configuración de funcionalidades, comunicaciones electrónicas y demás aspectos generales de la relación con MONETAE.

Forman parte de la relación contractual con el usuario, según corresponda: la Política de Privacidad, el Aviso de Riesgos, los documentos informativos y condiciones particulares de cada producto o funcionalidad, las reglas operativas publicadas en la APP, los cuadros de comisiones, tarifas, límites, horarios, tiempos operativos, parámetros de elegibilidad, condiciones de campañas o beneficios, así como cualquier otro documento, aviso, consentimiento, divulgación o condición específica que MONETAE ponga a disposición del usuario o requiera aceptar.

Dichos documentos podrán tener dos naturalezas: (i) documentos de aceptación expresa, cuya validez requerirá una manifestación específica de voluntad por parte del usuario; y (ii) documentos complementarios, operativos o informativos, que se entenderán incorporados a la relación contractual por referencia, por publicación en la APP o por resultar aplicables al producto u operación utilizada, siempre que hayan sido puestos a disposición del usuario de forma accesible dentro de la plataforma o por medios electrónicos razonablemente idóneos.

Los presentes Términos y Condiciones generales y los términos particulares de cada producto deberán interpretarse de manera complementaria y armónica. En caso de contradicción real y no conciliable entre una disposición general y una condición particular expresamente aplicable a un producto o funcionalidad específica, prevalecerá la condición particular únicamente respecto de la materia especial que regule de forma directa y expresa. En ningún caso la interpretación de los documentos deberá realizarse en perjuicio de las obligaciones regulatorias aplicables a MONETAE.

La falta de lectura o comprensión por parte del usuario de cualquiera de los documentos aplicables no lo exime de su cumplimiento cuando dichos documentos hayan sido aceptados expresamente, puestos a su disposición o publicados válidamente en la APP. Es responsabilidad exclusiva del usuario informarse adecuadamente sobre las condiciones que rigen su actuación dentro de MONETAE.

4. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que se indican a continuación tendrán el significado que en cada caso se les atribuye:

- 1) **MONETAE** - FINTECH AMERICAS, S.A. DE C.V., así como la plataforma digital, aplicación móvil, entorno web, sistemas, interfaces, funcionalidades, módulos, herramientas, canales electrónicos y demás medios tecnológicos habilitados, operados o puestos a disposición por dicha sociedad, directamente o por medio de terceros autorizados.
- 2) **Usuario** - Toda persona natural que solicite el registro, cree una cuenta, acceda, navegue, utilice o mantenga relación operativa o realice cualquier instrucción, operación, inversión, configuración o interacción dentro de MONETAE.
- 3) **Cuenta** - El registro digital habilitado a nombre del Usuario dentro de MONETAE que le permite acceder, administrar saldos, usar funcionalidades, ejecutar instrucciones y participar en los productos, servicios y operaciones disponibles en la plataforma. La Cuenta constituye la relación contractual principal del Usuario con MONETAE.
- 4) **Cuenta Interna** - Cualquier subcuenta, módulo, compartimento funcional, categoría operativa o espacio diferenciado de registro y uso habilitado dentro de la Cuenta del Usuario en MONETAE para fines específicos. Las Cuentas Internas representan las distintas subdivisiones funcionales dentro de la Cuenta principal. Por ejemplo, un mismo usuario puede tener una única Cuenta en MONETAE, dentro de la

cual se habilitan distintas Cuentas Internas (MONETAE ONE, MONETAE PLUS, MONETAE MARKETS, MONETAE CRYPTO y MONETAE INVEST), cada una con una finalidad diferente.

5) Fondeo - Todo acto, mecanismo, instrucción, transferencia, depósito, envío o acreditación de fondos o activos a favor del Usuario dentro de MONETAE, por cualquiera de los medios habilitados por la plataforma.

6) Depósito - Todo abono, transferencia o entrega de fondos o activos realizado a favor de la Cuenta del Usuario dentro de MONETAE, sujeto a verificación, validación, acreditación y demás controles aplicables.

7) Retiro - Toda instrucción de salida, transferencia, devolución, entrega o disposición de fondos o activos desde MONETAE hacia una cuenta bancaria, dirección, wallet, destino autorizado o mecanismo habilitado conforme a estos Términos y Condiciones.

8) Activos Digitales - Los activos, representaciones digitales de valor, tokens, monedas criptográficas, instrumentos digitales o unidades registradas mediante tecnología de registro distribuido, blockchain u otra tecnología equivalente, que MONETAE habilite, soporte, administre, distribuya, liste, intercambie, custodie o ponga a disposición dentro de la plataforma, de conformidad con la legislación aplicable.

9) Stablecoin Autorizada - Toda moneda estable o activo digital de valor referenciado autorizado por la Comisión Nacional de Activos Digitales, o cuyo uso resulte permitido conforme al marco regulatorio aplicable, y que sea aceptado por MONETAE como equivalente operativo al dólar de los Estados Unidos de América dentro de la plataforma. Los detalles de la Stablecoin Autorizada utilizada en cada momento podrán consultarse en el Anexo Operativo correspondiente.

10) Reglas Automáticas - Instrucciones previas, electrónicas, configuradas por el usuario dentro de la plataforma, destinadas a producir de manera automática asignaciones, conversiones, inversiones, liquidaciones, rebalanceos o movimientos entre Cuentas Internas, conforme a los parámetros, condiciones y eventos que el usuario haya definido y que MONETAE tenga habilitados.

11) KYC (Know Your Customer) - El proceso de conocimiento, identificación, verificación, actualización, revisión y debida diligencia del Usuario que MONETAE aplica antes y durante la relación contractual, incluyendo los controles necesarios para fines de cumplimiento, prevención de riesgos, validación documental, monitoreo y observancia de la legislación aplicable.

12) Nivel de Cumplimiento - La categoría, perfil, rango, límite o nivel asignado por MONETAE al Usuario con base en sus procesos internos de debida diligencia, validación de información, capacidad transaccional, origen de fondos, perfil de riesgo, documentación presentada y demás criterios de cumplimiento aplicables.

13) Día Hábil - Todo día en que, conforme al calendario operativo aplicable de MONETAE y de los sistemas, bancos, proveedores o infraestructuras relevantes para la ejecución de una operación, exista atención y procesamiento ordinario de instrucciones, excluyendo sábados, domingos y feriados, salvo indicación expresa en contrario.

5. Elegibilidad, registro y apertura de cuenta

Podrán solicitar el registro y apertura de una cuenta en MONETAE las personas naturales que cuenten con capacidad legal suficiente para obligarse conforme a la legislación aplicable, que proporcionen la información y documentación requerida por MONETAE, que completen satisfactoriamente los procesos de validación y verificación correspondientes, y que cumplan con los criterios de elegibilidad, cumplimiento, riesgo, debida diligencia y demás condiciones establecidas por MONETAE y por la legislación aplicable.

El solicitante declara y garantiza que cuenta con la edad mínima legal y con la capacidad jurídica necesaria para celebrar un acuerdo vinculante con MONETAE, que actúa en su propio nombre y que el uso de la plataforma no contraviene ninguna obligación legal, contractual o regulatoria que le resulte exigible.

El proceso de registro requerirá que el solicitante complete los formularios, flujos, validaciones y requerimientos de información que MONETAE determine en cada momento, incluyendo la aceptación de los documentos aplicables y la entrega de la información personal, financiera, patrimonial, transaccional, fiscal, documental o de cualquier otra naturaleza que MONETAE estime necesaria para la apertura, habilitación, mantenimiento o revisión de la cuenta. La cuenta únicamente podrá considerarse habilitada cuando MONETAE haya completado, a su satisfacción, las verificaciones de cumplimiento, identidad, debida diligencia, validación documental, perfil transaccional y demás controles internos o regulatorios procedentes.

El mero inicio del registro, la creación de credenciales, la carga de información, la remisión de documentos o la interacción preliminar con MONETAE no generan, por sí mismos, derecho alguno a la apertura, habilitación, continuidad o mantenimiento de una cuenta. MONETAE podrá, a su sola discreción, aceptar, rechazar, condicionar, diferir, observar, limitar, suspender

o cancelar cualquier solicitud de registro o apertura de cuenta, sin que ello implique responsabilidad por no continuar con el alta solicitada.

El usuario se obliga a proporcionar en todo momento información auténtica, exacta, completa, vigente y verificable, y a actualizarla oportunamente cuando ocurra cualquier cambio relevante. MONETAE podrá requerir, antes o después de la apertura de la cuenta, información, aclaraciones, soportes o documentación adicional de cualquier naturaleza para fines de cumplimiento, monitoreo, continuidad de la relación, habilitación de productos o mitigación de riesgos.

La cuenta en MONETAE es personal e individual, propia de su titular, y no podrá ser cedida, transferida, compartida, vendida, arrendada, puesta a disposición de terceros ni utilizada por persona distinta del titular. Salvo autorización expresa de MONETAE, cada usuario podrá mantener una sola cuenta. MONETAE podrá restringir, fusionar, observar, suspender o cancelar cuentas duplicadas, vinculadas, inconsistentes o utilizadas en contravención de esta regla.

El acceso y uso de MONETAE podrá estar sujeto a restricciones geográficas, regulatorias o de elegibilidad según la jurisdicción del usuario, su residencia, nacionalidad o ubicación. En consecuencia, MONETAE no garantiza que sus servicios estén disponibles en todas las jurisdicciones ni para todos los usuarios en todo momento. MONETAE podrá restringir, suspender o limitar el acceso cuando detecte que el usuario accede, opera o mantiene su relación desde jurisdicciones restringidas o de mayor riesgo, requiriendo en tales casos validaciones adicionales o la regularización de la situación del usuario.

No podrán registrarse ni utilizar MONETAE las personas naturales que se encuentren sujetas a sanciones, restricciones, prohibiciones o embargos comerciales aplicables, ni aquellas ubicadas, domiciliadas o vinculadas a jurisdicciones prohibidas o restringidas conforme a la normativa aplicable o a las políticas internas de MONETAE.

El usuario declara y garantiza que no utilizará MONETAE para fines ilícitos, fraudulentos, engañosos, simulados o contrarios a la legislación aplicable, incluyendo actividades relacionadas con lavado de dinero y activos, financiamiento al terrorismo, financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, evasión de sanciones, fraude, suplantación, ocultamiento de titularidad, o cualquier actividad que comprometa el cumplimiento normativo o la integridad operativa de MONETAE.

6. Naturaleza de la cuenta y arquitectura de Cuentas Internas

La Cuenta del usuario en MONETAE constituye el entorno digital principal mediante el cual el usuario se identifica, accede a la plataforma, administra su relación con MONETAE, consulta información, mantiene registros operativos, imparte instrucciones, realiza configuraciones, participa en productos y utiliza las funcionalidades habilitadas en cada momento.

Las cuentas en MONETAE no constituyen un depósito bancario, cuenta de ahorro, cuenta corriente ni ningún otro producto de captación de fondos del público regulado como actividad financiera tradicional. En consecuencia, los fondos, saldos o activos mantenidos en MONETAE no están cubiertos por seguros de depósitos estatales ni por garantías similares propias del sistema bancario tradicional.

Dentro de la Cuenta del usuario, MONETAE podrá habilitar una arquitectura interna compuesta por Cuentas Internas, módulos, compartimentos funcionales o espacios diferenciados de registro y uso, cada uno con finalidad, naturaleza, disponibilidad, riesgos, restricciones y condiciones particulares propias. La mera visualización de un saldo, posición, participación, monto o registro dentro de una Cuenta Interna no implicará necesariamente disponibilidad inmediata, liquidez automática, derecho de retiro incondicional ni equivalencia absoluta a tenencia de moneda fiduciaria.

Las Cuentas Internas y los registros visibles dentro de MONETAE constituyen mecanismos de organización, administración, separación funcional y representación operativa dentro de la plataforma. Su existencia, denominación, estructura, visualización o categorización no deberán interpretarse como reconocimiento de una naturaleza bancaria, fiduciaria, depositaria o equivalente a productos regulados distintos de aquellos que expresamente correspondan conforme a la documentación y legislación aplicable.

MONETAE podrá, en cualquier momento, crear, eliminar, consolidar, dividir, renombrar, reorganizar, modificar o reemplazar Cuentas Internas, módulos, categorías funcionales, formas de visualización o estructuras de navegación dentro de la plataforma, cuando lo justifiquen criterios tecnológicos, operativos, comerciales, regulatorios, de seguridad o de cumplimiento. Tales modificaciones no implicarán, por sí mismas, una alteración de los derechos, obligaciones o posiciones económicas del usuario, salvo que la naturaleza del cambio así lo requiera y ello sea informado conforme a los mecanismos aplicables.

No todas las Cuentas Internas, productos, módulos o funcionalidades estarán disponibles para todos los usuarios en todo momento. Su habilitación podrá depender del tipo de usuario, su perfil, Nivel de Cumplimiento, jurisdicción, elegibilidad, documentación presentada, aceptación de condiciones particulares, disponibilidad técnica o habilitación

regulatoria. La sola visualización, publicación o habilitación técnica de una Cuenta Interna, módulo, activo o producto dentro de MONETAE no constituirá, por sí misma, una oferta personalizada, recomendación de inversión ni derecho automático de acceso.

Designación de beneficiarios

El usuario deberá designar uno o más beneficiarios a través de los mecanismos habilitados por MONETAE en la APP. El usuario podrá actualizar o revocar dicha designación en cualquier momento a través de los mismos mecanismos.

En caso de fallecimiento del usuario, MONETAE podrá suspender total o parcialmente el acceso a la cuenta, así como las operaciones, instrucciones y funcionalidades asociadas, hasta que se acredite la legitimidad de los derechos del beneficiario o derechos sucesorios aplicables conforme a la legislación y a los procesos internos de MONETAE.

MONETAE podrá requerir la presentación de documentación legal, judicial o administrativa que estime necesaria para verificar la legitimidad de las personas que soliciten acceso, disposición o gestión de los saldos o activos del usuario fallecido. MONETAE no será responsable por la determinación de derechos sucesorios, disputas entre herederos o terceros, ni por la validez de reclamaciones que no cumplan con los requisitos legales aplicables.

7. Medios de fondeo de la cuenta

El usuario únicamente podrá fondear su cuenta en MONETAE a través de los medios, canales, cuentas, redes, wallets, mecanismos de pago, proveedores, infraestructuras o procedimientos que MONETAE habilite de tiempo en tiempo dentro de la plataforma o por los canales oficiales correspondientes.

Los medios de fondeo disponibles podrán incluir, según corresponda y en la medida en que se encuentren habilitados:

- Transferencias o depósitos en moneda fiduciaria (incluyendo transferencias bancarias nacionales e internacionales, conforme a los canales y cuentas receptoras que MONETAE publique en la APP o canales oficiales).
- Envíos o transferencias de activos digitales admitidos por MONETAE, incluyendo USDC u otras Stablecoins Autorizadas y demás activos soportados, a través de las redes blockchain habilitadas.
- Cualquier otro mecanismo de fondeo que MONETAE habilite, anuncie y ponga a disposición de los usuarios de forma oficial.

MONETAE podrá determinar, modificar, suspender, restringir, ampliar o deshabilitar en cualquier momento los medios de fondeo disponibles, conforme a criterios regulatorios, operativos, tecnológicos, comerciales, de riesgo, seguridad o cumplimiento. La disponibilidad de los medios de fondeo podrá variar según el país, jurisdicción, residencia, perfil, producto habilitado, tipo de usuario, Nivel de Cumplimiento, red soportada, moneda admitida, elegibilidad regulatoria o cualquier otro criterio técnico u operativo determinado por MONETAE.

MONETAE podrá aceptar únicamente fondeos provenientes de cuentas bancarias, wallets, direcciones, instrumentos o medios cuya titularidad, control, vinculación o relación con el usuario pueda verificar razonablemente. El usuario reconoce y acepta que MONETAE podrá requerir evidencia de titularidad, control, origen o legitimidad del medio de fondeo utilizado, así como cualquier documentación o información adicional que estime necesaria antes de acreditar, liberar, permitir el uso o dar continuidad al fondeo respectivo.

Los fondeos realizados desde terceros no autorizados, desde medios no verificados, desde fuentes inconsistentes con el perfil del usuario, o desde cuentas, direcciones o mecanismos que generen alertas operativas, documentales o de cumplimiento, podrán ser rechazados, retenidos, observados, devueltos, congelados temporalmente o sujetos a revisión reforzada.

Todo fondeo quedará sujeto a recepción efectiva por parte de MONETAE o de los terceros que esta utilice válidamente para la recepción, procesamiento, validación, conciliación o custodia correspondiente. Ningún depósito, transferencia, envío o abono se considerará acreditado, disponible o utilizable por el usuario hasta que MONETAE haya verificado su recepción efectiva y haya completado, a su satisfacción, los controles operativos, técnicos, documentales, de cumplimiento, monitoreo, conciliación, validación de red, revisión de origen y demás requisitos aplicables.

MONETAE podrá establecer, para cada medio de fondeo, montos mínimos y máximos, límites acumulados, restricciones por frecuencia, monedas o activos admitidos, redes blockchain soportadas, cuentas receptoras autorizadas, referencias obligatorias, instrucciones técnicas, parámetros de trazabilidad, exigencias de verificación, requisitos de titularidad, y demás condiciones operativas necesarias para el adecuado procesamiento del fondeo. El usuario será el único responsable de seguir correctamente dichas instrucciones y de verificar previamente que el medio utilizado, la red, la cuenta, la referencia y los datos ingresados sean los correctos.

MONETAE no será responsable por demoras, rechazos, pérdidas, acreditaciones fallidas, observaciones o imposibilidad de procesar un fondeo cuando ello derive, total o parcialmente, de errores del usuario, datos incorrectos, uso de medios no habilitados,

incumplimiento de instrucciones, uso de redes no soportadas, omisión de referencias requeridas, acciones de terceros, incidencias bancarias, validaciones pendientes, controles regulatorios, congestión de red, problemas tecnológicos o cualquier otra causa razonablemente ajena al control de MONETAE.

8. Conversión automática de fondeos en moneda fiduciaria a Stablecoin Autorizada

El usuario entiende y acepta que todo fondeo en moneda fiduciaria que realice a través de los medios habilitados por MONETAE será convertido automática e inmediatamente, sin necesidad de instrucción adicional, a la Stablecoin Autorizada que MONETAE utilice como moneda operativa equivalente al dólar de los Estados Unidos de América dentro de la plataforma.

Como consecuencia de lo anterior, el saldo resultante del fondeo se reflejará dentro de MONETAE en la moneda estable operativa aplicable y no necesariamente en la moneda fiduciaria originalmente transferida por el usuario.

El usuario reconoce y acepta que dicha conversión automática podrá implicar riesgos operativos, tecnológicos, de disponibilidad, regulatorios y propios de la Stablecoin Autorizada utilizada, incluyendo, sin limitación, variaciones de precio, suspensión de su convertibilidad, cambios regulatorios que afecten su uso, o fallas técnicas de la red subyacente. La conversión automática a una Stablecoin Autorizada no constituye, por sí misma, una recomendación de inversión, una garantía de estabilidad absoluta ni una promesa de disponibilidad permanente o de paridad con el Dólar de los Estados Unidos de América.

La Stablecoin Autorizada utilizada en cada momento, así como las condiciones de conversión aplicables, podrán consultarse en el Anexo Operativo correspondiente publicado en la APP. En caso de que MONETAE sustituya la Stablecoin Autorizada utilizada como moneda operativa, lo notificará al usuario con al cinco diez días hábiles de anticipación, mediante los canales de comunicación habilitados.

9. Tipos de Cuenta Interna y reglas particulares por producto

Regla general

Dentro de MONETAE, el usuario podrá tener acceso a las siguientes Cuentas Internas o módulos, cada uno con finalidad, naturaleza, disponibilidad, riesgos, restricciones y condiciones particulares propias. La habilitación y uso de cada Cuenta Interna dependerá de la configuración de la plataforma, de la elegibilidad del usuario, de su Nivel de Cumplimiento,

de la documentación aplicable, de la aceptación de condiciones particulares y de la disponibilidad regulatoria, operativa y comercial del producto correspondiente.

MONETAE ONE

MONETAE ONE es la Cuenta Interna base de carácter operativo dentro de la plataforma. En ella se reflejarán los saldos disponibles en la Stablecoin Autorizada que MONETAE designe para tal efecto, y servirá como cuenta principal de liquidez, administración de saldo base, recepción de fondeos acreditados en moneda fiduciaria convertidos conforme a estos Términos y Condiciones, así como fuente o destino operativo para otras instrucciones, productos o funcionalidades habilitadas dentro de MONETAE. Su objeto principal es permitir al usuario mantener y utilizar su saldo operativo dentro de la plataforma.

MONETAE PLUS

MONETAE PLUS es la Cuenta Interna destinada a la inversión en \$OPPORTUNITY, correspondiente a una oferta pública de activos digitales habilitada por la Comisión Nacional de Activos Digitales y emitida por OPPORTUNITY TOKEN, S.A. DE C.V. El usuario reconoce y acepta que MONETAE PLUS no tiene la misma naturaleza que MONETAE ONE y que su utilización implica participación en un producto de inversión con condiciones, riesgos, mecánicas operativas, reglas de precio, rendimiento, disponibilidad y liquidación propias, sujetas a la documentación particular que resulte aplicable.

MONETAE MARKETS

MONETAE MARKETS es la Cuenta Interna o módulo destinado a la participación en las series de la oferta pública de activos digitales habilitadas por la Comisión Nacional de Activos Digitales y emitidas por MONETAE SECURITIES, S.A. DE C.V. A través de este módulo, el usuario podrá acceder, según disponibilidad y elegibilidad, a oportunidades de inversión estructuradas y ofrecidas dentro del marco regulatorio aplicable. Cada activo, emisión u oportunidad disponible en MARKETS estará sujeto a sus propios documentos informativos, condiciones particulares, restricciones, riesgos y reglas de participación.

MONETAE CRYPTO

MONETAE CRYPTO es la Cuenta Interna o módulo destinado a la recepción, tenencia, intercambio, administración o uso de los activos digitales listados o soportados por MONETAE, incluyendo, entre otros, aquellos que la plataforma habilite de tiempo en tiempo para operación dentro de este módulo. A diferencia del fondeo en moneda fiduciaria sujeto a conversión automática, en MONETAE CRYPTO podrán mantenerse, recibirse,

intercambiarse o utilizarse directamente los activos digitales admitidos por MONETAE y autorizados por la CNAD o la autoridad competente, siempre sujetos a las redes soportadas, validaciones operativas, controles de cumplimiento, disponibilidad técnica, condiciones de mercado y documentación aplicable.

MONETAE INVEST

MONETAE INVEST es el módulo destinado a la participación en Ofertas Públicas autorizadas por la Comisión Nacional de Activos Digitales, conforme a las condiciones, estructura, elegibilidad y documentación particular de cada producto o activo habilitado dentro de MONETAE. Su disponibilidad dependerá de los productos efectivamente incorporados en la plataforma y de los requisitos regulatorios, operativos y documentales aplicables en cada caso.

Documentación y condiciones particulares

Cada Cuenta Interna podrá estar sujeta a términos particulares, disclosures de riesgo, documentos informativos, reglas operativas, restricciones de uso, límites, tiempos de liquidación, condiciones de entrada o salida y demás condiciones específicas que complementan estos Términos y Condiciones. El usuario reconoce y acepta que la sola existencia o visualización de una Cuenta Interna en MONETAE no implica que todas tengan la misma naturaleza, la misma disponibilidad inmediata, el mismo tratamiento operativo ni el mismo régimen económico o jurídico.

10. Reglas automáticas de proporción, asignación y uso de saldos

Configuración de Reglas Automáticas

MONETAE podrá permitir al usuario configurar dentro de la plataforma distintas Reglas Automáticas para la administración, distribución, asignación, inversión, mantenimiento, rebalanceo, uso o reasignación de saldos entre Cuentas Internas, productos o funcionalidades habilitadas. Dichas Reglas Automáticas podrán establecerse conforme a los parámetros, opciones, eventos, límites y condiciones que MONETAE habilite de tiempo en tiempo dentro de la APP.

Naturaleza vinculante

El usuario reconoce y acepta que toda Regla Automática configurada por él dentro de MONETAE constituye una instrucción previa, expresa, electrónica, válida y vinculante

impartida a MONETAE para su ejecución automática conforme a los parámetros seleccionados. En consecuencia, la configuración de una Regla Automática equivaldrá, según su naturaleza, a una orden permanente de asignación, inversión, compra, venta, conversión, liquidación, rebalanceo, mantenimiento de saldo o movimiento interno entre cuentas, sin necesidad de que MONETAE requiera una instrucción, autorización o confirmación adicional cada vez que se verifique el supuesto configurado por el usuario.

Alcance

Las Reglas Automáticas podrán comprender, entre otras modalidades que MONETAE habilite, las siguientes:

- a) la asignación automática de depósitos o saldos acreditados a una o más Cuentas Internas;
- b) la distribución de saldos conforme a porcentajes, proporciones o prioridades determinadas por el usuario;
- c) el mantenimiento de saldos mínimos o máximos en determinadas Cuentas Internas;
- d) la inversión automática hacia productos o cuentas habilitadas;
- e) el rebalanceo interno de posiciones o saldos; y
- f) la liquidación, redención, conversión o movimiento automático de saldos entre Cuentas Internas, conforme a los parámetros previamente definidos por el usuario.

Activación y condiciones de ejecución

Las Reglas Automáticas podrán activarse cuando ocurra cualquiera de los eventos, condiciones o parámetros que el usuario haya definido y que MONETAE tenga habilitados, incluyendo la acreditación de un fondeo, la existencia de un saldo disponible, la insuficiencia de saldo en una Cuenta Interna, el cumplimiento de una proporción determinada o cualquier otro disparador operativo previsto por la APP.

La ejecución de cualquier Regla Automática dependerá, en todo caso, de la existencia de saldo disponible, de la habilitación efectiva de la cuenta o producto de destino, del estado de la cuenta del usuario, de la disponibilidad operativa de la plataforma, de las condiciones particulares del producto involucrado y del cumplimiento de la normativa aplicable. MONETAE podrá abstenerse de ejecutar total o parcialmente una Regla Automática, sin responsabilidad frente al usuario, cuando su ejecución resulte incompatible con restricciones de cumplimiento, validaciones pendientes, límites del producto, insuficiencia de saldo, bloqueos operativos, incidencias técnicas, restricciones regulatorias,

indisponibilidad temporal del servicio o cualquier otra circunstancia que razonablemente impida o desaconseje su ejecución.

Modificación, desactivación y responsabilidad del usuario

El usuario podrá modificar, sustituir o desactivar sus Reglas Automáticas mediante los mecanismos que MONETAE habilite en la APP. Toda modificación, sustitución o desactivación surtirá efectos exclusivamente hacia futuro y no afectará actos, movimientos, conversiones, inversiones, liquidaciones, compras, ventas o demás instrucciones que ya hubieren sido ejecutadas conforme a los parámetros vigentes al momento de su disparo.

El usuario será el único responsable de revisar, comprender y configurar correctamente sus Reglas Automáticas, así como de verificar que estas respondan a su intención, capacidad, perfil, necesidades de liquidez y tolerancia al riesgo. MONETAE no presta asesoría financiera, legal, fiscal ni de inversión respecto de la conveniencia de activar, mantener, modificar o desactivar Reglas Automáticas. En consecuencia, toda configuración realizada por el usuario dentro de la APP se entenderá efectuada bajo su propia evaluación, criterio y responsabilidad.

11. Régimen especial de inversión automática hacia MONETAE PLUS

Las condiciones detalladas de funcionamiento de la inversión automática hacia MONETAE PLUS podrán remitirse o complementarse en el Anexo Operativo correspondiente, el cual formará parte integral de estos Términos y Condiciones y estará disponible en la APP. Lo dispuesto en dicho Anexo podrá actualizarse de tiempo en tiempo conforme a cambios operativos, regulatorios o comerciales, con notificación al usuario por los medios habilitados.

Cuando el usuario active dentro de MONETAE una política de inversión automática hacia MONETAE PLUS, todo fondeo o saldo elegible conforme a los parámetros configurados por el propio usuario podrá destinarse automática e inmediatamente a la inversión en \$OPPORTUNITY, sin necesidad de instrucciones u órdenes adicionales. Para estos efectos, se entenderá por saldo elegible aquel que, conforme a la arquitectura y reglas de la plataforma, pueda ser aplicado válidamente a MONETAE PLUS, sin incluir los activos digitales mantenidos en MONETAE CRYPTO mientras no hayan sido convertidos o habilitados para dicho destino.

El usuario reconoce y acepta que esta configuración constituye una instrucción previa, permanente, expresa y vinculante de compra o inversión, suficiente por sí sola para que MONETAE ejecute la asignación automática a MONETAE PLUS al precio vigente al momento de la ejecución y de acuerdo con los parámetros establecidos por el usuario, siempre sujeto

al Documento de Información Relevante, a la documentación aplicable del producto y a la condición de que dicha ejecución no contravenga sus términos, restricciones, mecánicas, ventanas, disponibilidad, reglas de liquidación ni demás condiciones particulares.

Asimismo, cuando el usuario haya configurado un saldo mínimo a mantener en MONETAE ONE, y dicho saldo no se cumpla, MONETAE podrá efectuar automáticamente una liquidación, redención, venta, conversión o reasignación desde MONETAE PLUS y/o desde su posición en \$OPPORTUNITY hacia MONETAE ONE, sin necesidad de órdenes adicionales, en la medida en que la naturaleza, liquidez y condiciones del producto lo permitan y siempre conforme al Documento de Información Relevante y a la documentación aplicable, sin contravenir sus términos.

La activación, modificación o desactivación de esta política surtirá efectos hacia futuro conforme a las reglas generales sobre Reglas Automáticas previstas en estos Términos y Condiciones.

12. Niveles de Cumplimiento, límites transaccionales y documentación adicional

Asignación del Nivel de Cumplimiento

MONETAE asignará a cada usuario un Nivel de Cumplimiento con base en la información proporcionada durante el proceso de registro, verificación y debida diligencia, así como en su perfil, actividad, capacidad transaccional, origen de fondos, documentación presentada, nivel de riesgo y demás criterios internos, operativos, regulatorios o de cumplimiento que resulten aplicables.

Los niveles de cumplimiento, los límites transaccionales y los requisitos aplicables a cada nivel serán definidos por el área de Cumplimiento de MONETAE conforme a sus políticas internas y a la normativa aplicable, y podrán consultarse en el Anexo Operativo correspondiente publicado en la APP. Dichos parámetros podrán actualizarse de tiempo en tiempo sin que ello requiera una modificación formal de estos Términos y Condiciones.

Límites y restricciones

Cada Nivel de Cumplimiento podrá determinar límites, alcances, restricciones o condiciones específicas aplicables al usuario dentro de MONETAE, incluyendo montos máximos de fondeo, depósito, inversión, compra, venta, tenencia, retiro, frecuencia operativa, acceso a productos, habilitación de funcionalidades y demás parámetros transaccionales o de uso que MONETAE establezca. Dichos parámetros estarán asociados con el perfil transaccional del cliente y serán comunicados a través de la APP.

El usuario reconoce y acepta que, si realiza un depósito, fondeo, inversión, retiro, instrucción u operación que exceda el Nivel de Cumplimiento que tenga autorizado, MONETAE podrá abstenerse de acreditar los fondos, habilitar el saldo, ejecutar la operación, liberar el retiro o permitir el uso correspondiente, y podrá además observar, retener, congelar temporalmente o sujetar a revisión reforzada los fondos, instrucciones o movimientos involucrados.

Determinados productos, operaciones, funcionalidades, Cuentas Internas, límites de uso, montos o servicios podrán no estar habilitados para todos los usuarios, aun cuando la cuenta se encuentre activa, cuando el Nivel de Cumplimiento asignado no permita su acceso, cuando exista validación pendiente, o cuando MONETAE determine que corresponde aplicar restricción, observación o validación reforzada.

Documentación adicional y ajuste del Nivel

MONETAE podrá requerir en cualquier momento, antes o después de la apertura de la cuenta o de la ejecución de cualquier operación, información, aclaraciones o documentación adicional para asignar, mantener, revisar, ampliar, reducir o actualizar el Nivel de Cumplimiento del usuario. Dicha documentación podrá incluir soportes de ingresos, actividad económica, origen de fondos, patrimonio, estados financieros, constancias bancarias, declaraciones fiscales, documentación societaria, información sobre beneficiario final, soportes de titularidad, respaldos transaccionales o cualquier otro elemento que MONETAE considere necesario para fines de cumplimiento, monitoreo, perfilamiento o control de riesgo.

MONETAE podrá, en cualquier momento y conforme a sus procesos internos, modificar, reclasificar, aumentar, reducir, suspender o revocar el Nivel de Cumplimiento asignado a un usuario cuando cambie su perfil, cuando reciba nueva información, cuando detecte inconsistencias o alertas, cuando existan cambios regulatorios, o cuando resulte necesario por razones de cumplimiento, riesgo, seguridad u operación.

13. Depósitos, acreditación, retiros y tiempos operativos

Depósitos y acreditación en moneda fiduciaria

Todo depósito en moneda fiduciaria realizado por el usuario estará sujeto a recepción efectiva, conciliación, validación operativa, verificación documental, controles de cumplimiento y acreditación por parte de MONETAE. El solo envío de fondos por parte del usuario no implica que dichos fondos se entiendan automáticamente acreditados, disponibles o utilizables dentro de la plataforma.

La acreditación de depósitos en moneda fiduciaria podrá depender de la correcta instrucción del depósito, la identificación del ordenante, la coincidencia de la información del usuario, la conciliación bancaria, la intervención de bancos corresponsales o proveedores, y la finalización satisfactoria de los controles internos y regulatorios aplicables.

MONETAE podrá revertir, anular, descontar, retener o dejar sin efecto acreditaciones, total o parcialmente, cuando un depósito sea posteriormente rechazado, revertido, devuelto, desconocido o afectado por cualquier incidencia bancaria, de red o de cumplimiento que modifique o cancele la recepción efectiva originalmente registrada. El usuario reconoce que la acreditación inicial de fondos no garantiza su irrevocabilidad ante estos escenarios.

Depósitos y acreditación en activos digitales

Todo depósito en activos digitales estará sujeto a la recepción efectiva del activo admitido en la dirección, red y condiciones habilitadas por MONETAE, así como a las validaciones técnicas, confirmaciones blockchain, verificaciones operativas, controles de cumplimiento, monitoreo transaccional y demás revisiones que resulten aplicables. El usuario será responsable de utilizar únicamente activos digitales admitidos, redes soportadas, direcciones correctas y parámetros técnicos válidos. MONETAE no será responsable por acreditaciones fallidas, retrasadas o imposibles cuando el usuario envíe activos no admitidos, utilice redes incorrectas, consigne datos erróneos o incumpla las instrucciones operativas correspondientes.

Retiros en moneda fiduciaria

Los retiros en moneda fiduciaria estarán sujetos a la existencia de saldo disponible, a la habilitación de la cuenta o producto correspondiente, a la validación de las instrucciones de retiro, a la verificación del destino autorizado y a los controles de cumplimiento y seguridad aplicables. MONETAE podrá exigir que todo retiro en moneda fiduciaria se realice hacia una cuenta bancaria cuya titularidad o vinculación con el usuario pueda ser verificada razonablemente. El usuario será el único responsable de la exactitud de los datos proporcionados para el retiro.

Retiros en activos digitales

Los retiros en activos digitales estarán sujetos a la disponibilidad del activo, de la red correspondiente, del saldo utilizable, de la wallet o dirección autorizada de destino, y a las verificaciones operativas, técnicas y de cumplimiento que MONETAE estime aplicables. El usuario reconoce y acepta que toda instrucción de retiro de activos digitales debe realizarse

con información exacta y completa, y que la consignación errónea de direcciones, redes, memo, tag o cualquier otro dato técnico podrá causar pérdida, retraso, imposibilidad de recuperación o ejecución fallida del retiro, sin responsabilidad para MONETAE cuando el error sea atribuible al usuario o a terceros.

Tiempos operativos

Bajo condiciones operativas normales, MONETAE procurará mantener un alto estándar de atención y procesamiento de operaciones. El usuario entiende y acepta que MONETAE no garantiza disponibilidad inmediata, acreditación instantánea, ejecución en tiempo real ni cumplimiento exacto de un plazo determinado para depósitos o retiros. Los tiempos operativos estimados bajo condiciones ordinarias serán los siguientes:

- Depósitos y retiros nacionales: hasta cuarenta y ocho horas hábiles.
- Depósitos y retiros sujetos a validación adicional, intervención de terceros, bancos corresponsales, validaciones reforzadas, transferencias internacionales o procesos operativos especiales: entre setenta y dos y noventa y seis horas hábiles.

Los plazos antes indicados constituyen tiempos operativos estimados bajo condiciones ordinarias y podrán ampliarse por razones de cumplimiento, validación documental, monitoreo transaccional, congestión de red, incidencias técnicas, indisponibilidad bancaria, feriados, actuación de terceros, requerimientos regulatorios o cualquier otra circunstancia razonable que afecte el procesamiento correspondiente.

Los retiros, liquidaciones, redenciones o movimientos de salida desde productos, inversiones o Cuentas Internas especiales estarán sujetos, además, a sus propios tiempos de liquidación, disponibilidad, condiciones particulares y documentación aplicable, por lo que su ejecución podrá tomar un plazo distinto al previsto para saldos operativos ordinarios.

14. Horarios de atención y ventanas operativas

MONETAE tendrá horarios de atención al usuario y horarios de procesamiento operativo, los cuales serán comunicados, publicados o habilitados de tiempo en tiempo a través de la APP o de sus canales oficiales. Las partes reconocen que el horario de atención al usuario y el horario de procesamiento de operaciones no necesariamente coinciden, y que la disponibilidad de atención, revisión, validación o soporte no implica, por sí misma, disponibilidad inmediata para ejecutar operaciones, retiros, acreditaciones o cualquier otra instrucción.

- Horario de atención al usuario:

Canal	Contacto / Acceso	Disponibilidad
App	Desde la aplicación MONETAE	24 horas
Sitio web	https://monetae.io	24 horas
Correo	soporte@monetae.io	24 horas
WhatsApp	(+503) 7061-1888	24 horas
Call Center	(+503) 2113 -3887	24 horas
Oficina	Av. La Capilla #624, San Benito, San Salvador	Lunes a Viernes, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

La recepción de una solicitud, instrucción, requerimiento, depósito, retiro, consulta o trámite por parte de MONETAE no implica su ejecución, aprobación, validación o materialización inmediata. Cuando una instrucción sea recibida fuera del horario de procesamiento operativo, en día no hábil, o en un momento en que la operación correspondiente no pueda materializarse de forma automática a través de la plataforma, MONETAE podrá entenderla recibida o iniciar su procesamiento en la siguiente jornada operativa habilitada, sin responsabilidad por dicha diferición.

Determinadas funcionalidades de la APP podrán ejecutarse o materializarse automáticamente conforme a su programación, configuración técnica o Reglas Automáticas previamente aceptadas por el usuario, aun fuera del horario de atención al cliente, siempre que su naturaleza lo permita y que no exista restricción operativa, técnica, regulatoria o de cumplimiento que lo impida.

Las solicitudes, operaciones, validaciones o procesos que dependan de revisión manual, intervención operativa, validación de cumplimiento, procesamiento bancario, conciliación, confirmación de terceros o cualquier actividad no automatizada podrán quedar diferidos hasta el siguiente Día Hábil o hasta la siguiente ventana operativa disponible, cuando sean recibidos en fines de semana, feriados o en días u horarios no operativos.

El usuario reconoce y acepta que ciertos productos, Cuentas Internas, redes blockchain, activos digitales, mecanismos de fondeo, retiros, procesos de liquidación o funcionalidades específicas podrán estar sujetos a ventanas operativas, horarios de procesamiento o reglas de disponibilidad distintas a las del horario general de MONETAE, conforme a su naturaleza, a la documentación aplicable o a la intervención de terceros.

MONETAE podrá modificar sus horarios, establecer ventanas especiales, suspender temporalmente ciertas funcionalidades, realizar mantenimientos programados o no programados, o limitar total o parcialmente el acceso o procesamiento de operaciones por razones operativas, tecnológicas, regulatorias, de seguridad, cumplimiento, contingencia o emergencia. Cuando ello sea razonablemente posible, MONETAE procurará informar dichas circunstancias a través de la APP o por sus canales oficiales.

15. Comisiones, cargos, spreads y costos de terceros

El usuario reconoce y acepta que el uso de MONETAE, así como la realización de depósitos, retiros, conversiones, inversiones, liquidaciones, intercambios, movimientos internos, participaciones en productos y demás operaciones o funcionalidades habilitadas en la plataforma, podrá estar sujeto al cobro de comisiones, cargos, tarifas operativas, spreads, diferenciales, costos de procesamiento y demás importes aplicables que MONETAE determine e informe de tiempo en tiempo por medio de la APP, del flujo transaccional correspondiente, de cuadros tarifarios, documentos particulares o cualquier otro medio válido de comunicación dentro de la plataforma.

El usuario reconoce que es responsable de revisar el costo, precio, comisión, spread o cargo aplicable antes de confirmar una operación, activar una funcionalidad o mantener configurada una Regla Automática susceptible de ejecutarse bajo esos parámetros. La ejecución de una operación, la activación de una funcionalidad o la configuración de una Regla Automática implican la aceptación de los costos, comisiones, spreads y condiciones vigentes al momento de dicha ejecución, activación o configuración. MONETAE no garantiza que las comisiones, spreads, cargos o costos se mantendrán constantes en el tiempo, pudiendo variar en función de condiciones de mercado, liquidez, proveedores, infraestructura o cualquier otro factor relevante.

Cuando una operación, producto o funcionalidad contemple la aplicación de un spread, margen, diferencial o ajuste de precio, el usuario reconoce y acepta que el precio mostrado, ejecutado o aplicado por MONETAE podrá incorporar dicho componente como parte del valor final de la operación.

MONETAE podrá debitar o descontar de la operación correspondiente las comisiones, cargos, spreads o costos aplicables, de modo que el monto neto acreditado, invertido, retirado, convertido o recibido por el usuario refleje los cargos efectivamente aplicables a esa operación en particular.

El usuario reconoce y acepta, además, que determinados costos, cargos, tarifas, gastos o deducciones podrán depender de terceros ajenos a MONETAE, incluyendo bancos, bancos corresponsales, redes blockchain, validadores, custodios, proveedores de liquidez, procesadores de pago, emisores, operadores de infraestructura, proveedores tecnológicos o cualquier otro tercero que intervenga en la operación. Dichos costos podrán afectar el monto neto recibido, acreditado, invertido, convertido o retirado por el usuario, sin que MONETAE sea responsable por su determinación, modificación o cobro cuando dependan de terceros.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, las comisiones, cargos, spreads y demás importes cobrados dentro de MONETAE no incluyen impuestos, tasas, contribuciones, retenciones o gravámenes que pudieren resultar aplicables conforme a la legislación correspondiente. El usuario será el único responsable de determinar, declarar, pagar y cumplir sus obligaciones fiscales, tributarias, contables o de reporte derivadas del uso de MONETAE y de las operaciones que realice dentro de la plataforma.

16. Riesgos y divulgaciones

El usuario reconoce y acepta que el acceso y uso de MONETAE, así como la tenencia de saldos, participación en productos, inversiones, conversiones, intercambios, retiros, configuraciones automáticas y demás operaciones o funcionalidades habilitadas dentro de la plataforma, implican riesgos de diversa naturaleza, incluyendo riesgos de mercado, operativos, tecnológicos, regulatorios, de liquidez, de terceros y de ejecución.

El usuario declara que conoce y acepta que dichos riesgos se desarrollan de forma más amplia en el Aviso de Riesgos aplicable a MONETAE, el cual forma parte integrante de la relación contractual con el usuario y se entiende incorporado a los presentes Términos y Condiciones. En consecuencia, el usuario reconoce, entiende y asume bajo su propia responsabilidad los riesgos inherentes al uso de MONETAE y a las decisiones que adopte dentro de la plataforma.

17. Conducta del usuario y usos prohibidos

El usuario se obliga a utilizar MONETAE de forma lícita, diligente, personal, conforme a estos Términos y Condiciones, a la documentación aplicable, a las instrucciones operativas de la plataforma y a la legislación vigente. El usuario será el único responsable por toda actividad, instrucción, operación, configuración o uso que se realice desde su cuenta o en relación con ella.

El usuario reconoce que es responsable de mantener la seguridad de sus credenciales, dispositivos, correos electrónicos, códigos de autenticación y demás mecanismos de acceso, así como de adoptar medidas razonables para prevenir accesos no autorizados, phishing, ingeniería social, malware y demás vectores de fraude digital comúnmente asociados al uso de plataformas digitales y activos digitales.

Queda expresamente prohibido al usuario, directa o indirectamente, por sí o por medio de terceros:

- Utilizar MONETAE con fines ilícitos, fraudulentos, engañosos, simulados o contrarios a la ley.
- Proporcionar información falsa, incompleta, inexacta, desactualizada o engañosa.
- Suplantar la identidad de otra persona natural.
- Ocultar o falsear la identidad del titular real, beneficiario final, origen de fondos, destino de fondos o naturaleza de una operación.
- Utilizar cuentas, medios de fondeo, wallets, cuentas bancarias o instrumentos de terceros no autorizados.
- Permitir el uso de su cuenta por terceros no autorizados.
- Operar por cuenta ajena sin autorización válida y aceptada por MONETAE.
- Utilizar MONETAE como cuenta puente, mecanismo de triangulación, canal de paso, estructura de layering o cualquier otra modalidad destinada a ocultar origen, titularidad, trazabilidad o destino de fondos o activos.
- Interferir, vulnerar, deshabilitar, eludir, sobrecargar o comprometer el funcionamiento técnico, operativo o de seguridad de MONETAE, incluyendo el uso de bots no autorizados, scraping, minería de datos, crawling, ingeniería inversa, descompilación, automatizaciones no permitidas, extracción masiva de información, bypass de controles, manipulación de interfaces, uso abusivo de APIs o intentos de acceso no autorizado.
- Manipular precios, alterar mercados, abusar de errores del sistema, explotar fallos técnicos, aprovechar inconsistencias operativas, eludir límites, restricciones, validaciones o reglas de producto.

Asimismo, queda prohibido utilizar MONETAE para actividades vinculadas, directa o indirectamente, con lavado de dinero y activos, financiamiento al terrorismo, financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, estafa, evasión de sanciones, manipulación, simulación, apropiación indebida, uso de fondos de origen ilícito, facilitación de delitos financieros o cualquier otra actividad prohibida por la normativa aplicable.

En caso de incumplimiento real o presunto de esta sección, o cuando MONETAE detecte señales de alerta, actividad inusual, riesgo elevado, inconsistencias documentales, patrones

sospechosos o cualquier circunstancia que razonablemente justifique una intervención, MONETAE podrá adoptar todas las medidas que considere necesarias, incluyendo requerir información o documentación adicional, bloquear operaciones, rechazar instrucciones, suspender funcionalidades, restringir productos, retener o congelar fondos o activos, limitar accesos, reclasificar el perfil del usuario, suspender o cancelar la cuenta, revertir operaciones cuando proceda, reportar a autoridades competentes, colaborar con investigaciones, conservar evidencia y ejercer cualquier otro derecho, facultad o acción que le reconozcan estos Términos y Condiciones o la legislación aplicable.

18. Facultades de MONETAE: monitoreo, restricciones, suspensión y cierre

Facultad general de monitoreo y control

MONETAE podrá monitorear, revisar, auditar, analizar y verificar de forma continua o periódica la cuenta del usuario, sus Cuentas Internas, fondeos, depósitos, retiros, operaciones, inversiones, conversiones, configuraciones, Reglas Automáticas, documentación, dispositivos, accesos, patrones transaccionales, medios de fondeo, destinos de retiro y cualquier otra interacción o actividad realizada dentro de la plataforma, para fines de seguridad, cumplimiento, prevención de fraude, gestión de riesgos, control operativo, protección del usuario, protección de MONETAE y observancia de la normativa aplicable.

Restricciones, medidas preventivas y suspensión

MONETAE podrá imponer restricciones parciales o totales sobre la cuenta del usuario, sobre una o más Cuentas Internas, productos, saldos, activos, fondeos, retiros, operaciones, inversiones, conversiones, instrucciones, Reglas Automáticas o funcionalidades específicas, cuando detecte alertas, inconsistencias, validaciones pendientes, patrones inusuales, indicios de riesgo, incumplimientos, incidencias técnicas, conflictos documentales, observaciones de cumplimiento o cualquier otra circunstancia que, conforme a sus políticas internas o a la normativa aplicable, justifique la adopción de una medida preventiva o correctiva.

Suspensión, restricción o bloqueo de la cuenta

MONETAE podrá, en cualquier momento y sin necesidad de autorización previa del usuario, suspender, restringir o bloquear total o parcialmente el acceso a la cuenta, las funcionalidades de la APP, o la ejecución de operaciones, cuando ello resulte necesario o conveniente por razones de cumplimiento, seguridad, revisión operativa, incidentes tecnológicos, sospecha de acceso no autorizado, compromiso de credenciales, protección

del usuario, protección de terceros, requerimientos de autoridad, uso indebido de la APP, inconsistencias en la información proporcionada, incumplimiento de estos Términos y Condiciones, detección o sospecha de actividad fraudulenta o ilícita, o cualquier otra causa razonable conforme a sus políticas internas y a la normativa aplicable.

Dichas medidas podrán adoptarse con o sin aviso previo al usuario, cuando la naturaleza de la situación, la urgencia del caso, la protección del usuario, la preservación de evidencia, la seguridad de la plataforma, la necesidad de contención inmediata o el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias así lo justifiquen. Cuando resulte razonable y no comprometa la seguridad, el cumplimiento normativo o la eficacia de la medida, MONETAE podrá informar al usuario sobre la aplicación de estas restricciones. La adopción de estas medidas no implicará necesariamente la terminación de la relación contractual, pudiendo mantenerse vigentes otras obligaciones del usuario conforme a los presentes Términos y Condiciones.

Cierre, cancelación o terminación de la cuenta

MONETAE podrá cerrar, cancelar o dar por terminada la cuenta del usuario y su acceso a la plataforma, en forma temporal o definitiva, cuando ocurra cualquiera de los siguientes supuestos: incumplimiento de estos Términos y Condiciones o de la documentación aplicable; imposibilidad de verificar la identidad, información o documentación del usuario; detección de información falsa, inconsistente, desactualizada o insuficiente; uso prohibido o indebido de la plataforma; incumplimiento de requerimientos de cumplimiento; exceder niveles autorizados sin subsanar observaciones; utilización de medios de fondeo o destinos no autorizados; riesgo no aceptable para MONETAE; requerimiento legal, regulatorio o de autoridad competente; o cualquier otra circunstancia que, conforme a las políticas internas de MONETAE y a la normativa aplicable, justifique razonablemente la terminación de la relación.

El usuario podrá solicitar el cierre de su Cuenta en cualquier momento a través de los mecanismos habilitados por MONETAE en la APP, incluyendo la sección correspondiente dentro de "Mi Perfil", sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en la sección de Terminación de la relación de estos Términos y Condiciones.

Cooperación y conservación de información

MONETAE podrá conservar registros, respaldos, evidencia digital, documentación, comunicaciones, trazabilidad operativa, historial transaccional, logs, soportes de validación y cualquier otra información relacionada con la cuenta del usuario, incluso después de su

suspensión, cancelación o cierre, durante los plazos y para los fines permitidos o exigidos por la normativa aplicable, por sus políticas internas o por requerimientos de autoridad competente. Asimismo, MONETAE podrá compartir, reportar, remitir, poner a disposición o colaborar con autoridades, reguladores, auditores, terceros autorizados o entidades competentes, cuando ello resulte procedente conforme a la ley, a la regulación aplicable, a requerimientos formales o a sus obligaciones de cumplimiento.

19. Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Toda notificación, comunicación, aviso, requerimiento, alerta, documento, constancia, actualización contractual, divulgación operativa o comunicación regulatoria que MONETAE emita al usuario por medios electrónicos tendrá plena validez, eficacia y fuerza vinculante. MONETAE podrá utilizar para estos efectos los medios de comunicación disponibles dentro de su ecosistema operativo, incluyendo la propia APP, correo electrónico, mensajes push, SMS, mensajería vinculada a la cuenta, publicaciones dentro de la plataforma y cualquier otro canal electrónico habilitado por MONETAE para comunicarse con el usuario.

El usuario reconoce y acepta que será su exclusiva responsabilidad mantener actualizados sus datos de contacto y revisar periódicamente la APP y los medios de comunicación asociados a su cuenta. El usuario se tendrá por debidamente notificado cuando la comunicación haya sido enviada, publicada, puesta a disposición o habilitada por MONETAE a través de cualquiera de los medios disponibles y razonablemente aptos para dar aviso. La falta de lectura, revisión, descarga, apertura o atención efectiva por parte del usuario no invalidará la notificación ni suspenderá sus efectos.

20. Renuncias, limitación de responsabilidad y ausencia de asesoría

Prestación de los servicios según disponibilidad

MONETAE pone a disposición del usuario una plataforma tecnológica para acceso, administración de cuenta, fondeo, uso de saldos, inversiones, conversiones, intercambios, retiros, configuraciones automáticas y demás funcionalidades habilitadas de tiempo en tiempo, las cuales se prestan según disponibilidad y dentro de las capacidades operativas, tecnológicas, regulatorias y comerciales de MONETAE y de los terceros que intervengan en la prestación del servicio. MONETAE no garantiza que la plataforma, sus funcionalidades, productos, Cuentas Internas, integraciones, interfaces, sistemas, canales o servicios se encuentren disponibles de forma permanente, ininterrumpida, libre de errores, libre de incidencias o libre de vulnerabilidades.

Exclusión general de garantías

Salvo manifestación expresa en contrario contenida en estos Términos y Condiciones o en la documentación particular aplicable, MONETAE no otorga declaraciones, manifestaciones ni garantías, expresas o implícitas, respecto de la disponibilidad, exactitud, vigencia, integridad, confiabilidad, utilidad, idoneidad, comerciabilidad, aptitud para un propósito particular, continuidad, rendimiento o ausencia de errores de la plataforma, de sus contenidos, de sus productos o de cualquier funcionalidad habilitada en ella. El usuario reconoce y acepta que toda información, dato, precio, gráfico, referencia, rendimiento estimado, simulación, indicador, visualización, parametrización o contenido disponible en la APP podrá depender de fuentes internas o externas, de condiciones de mercado, de terceros proveedores, de validaciones pendientes o de criterios operativos sujetos a cambio

Riesgos de terceros, infraestructura y factores externos

El usuario reconoce y acepta que el funcionamiento de MONETAE puede depender total o parcialmente de terceros, incluyendo bancos, bancos corresponsales, redes blockchain, validadores, custodios, emisores, proveedores tecnológicos, proveedores de liquidez, operadores de infraestructura, procesadores de pago, integradores, servicios de autenticación, servicios de mensajería, entes reguladores y cualquier otro participante externo relevante. En consecuencia, MONETAE no será responsable por pérdidas, retrasos, rechazos, fallas, bloqueos, costos, diferencias de precio, indisponibilidades, errores de procesamiento, demoras de liquidación o imposibilidad de ejecución que deriven, total o parcialmente, de actos u omisiones de dichos terceros, de fallas en sus servicios, de congestión de redes, de mantenimiento, de indisponibilidad bancaria, de cambios regulatorios, de medidas de autoridad, de incidencias tecnológicas o de cualquier otra circunstancia fuera del control razonable de MONETAE.

Responsabilidad del usuario

El usuario será el único responsable de la exactitud, suficiencia, veracidad y oportunidad de la información, documentación, instrucciones, configuraciones, parámetros, cuentas bancarias, wallets, redes, direcciones, referencias, Reglas Automáticas y demás datos que proporcione o mantenga dentro de MONETAE. MONETAE no será responsable por pérdidas, daños, demoras, operaciones fallidas, fondos no acreditados, retiros mal ejecutados, inversiones no deseadas por el usuario, conversiones, liquidaciones, asignaciones o cualquier otra consecuencia derivada de errores, omisiones, inexactitudes, desactualización de datos, mala configuración o decisiones adoptadas por el usuario dentro de la plataforma.

Ausencia de asesoría

MONETAE no presta asesoría financiera, de inversión, patrimonial, legal, fiscal, contable ni regulatoria. Ninguna comunicación, funcionalidad, documento, dato, flujo transaccional, visualización, soporte operativo o contenido disponible dentro de MONETAE constituye recomendación personalizada, consejo profesional, sugerencia de conveniencia, garantía de resultado ni sustituto del análisis independiente que corresponde realizar al usuario. Toda decisión de registrarse, fondear, mantener saldos, invertir, comprar, vender, convertir, retirar, participar en productos, configurar Reglas Automáticas o utilizar cualquier funcionalidad de MONETAE corresponde exclusivamente al usuario, quien actúa bajo su propio criterio, evaluación y responsabilidad.

Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, MONETAE, sus accionistas, directores, administradores, empleados, agentes, afiliadas, proveedores, contratistas, custodios, integradores y terceros vinculados a la prestación de servicios no serán responsables frente al usuario por daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos, consecuenciales o similares, incluyendo, sin limitación, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidad, lucro cesante, pérdida de datos, pérdida de valor, pérdida de negocio, pérdida reputacional, pérdida de expectativa, interrupción operativa o afectaciones económicas derivadas del acceso, uso o imposibilidad de uso de MONETAE.

Tope máximo de responsabilidad

Sin perjuicio de cualquier otra limitación prevista en estos Términos y Condiciones, y en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total máxima agregada de MONETAE frente al usuario, por cualquier causa de acción, reclamación, controversia o fundamento jurídico, ya sea contractual, extracontractual, legal o de cualquier otra naturaleza, quedará limitada al monto total efectivamente pagado por el usuario a MONETAE en concepto de comisiones y cargos directamente relacionados con el uso de la plataforma durante los seis meses inmediatamente anteriores al hecho que origine la reclamación.

Salvedades legales

Nada de lo dispuesto en esta sección excluirá ni limitará la responsabilidad de MONETAE en aquellos casos en que dicha exclusión o limitación no sea válida conforme a la legislación

aplicable, incluyendo supuestos de dolo, fraude, conducta intencional ilícita o cualquier otro supuesto cuya exclusión esté legalmente prohibida.

21. Protección de datos y confidencialidad operativa

El tratamiento de los datos personales y de la información del usuario se regirá por la Política de Privacidad de MONETAE, la cual forma parte integrante de la relación contractual y complementa los presentes Términos y Condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario reconoce y acepta que MONETAE podrá recolectar, verificar, almacenar, usar, analizar, transferir, compartir y tratar su información personal, financiera, transaccional, documental, tecnológica y operativa para fines de registro, autenticación, operación de la cuenta, habilitación de productos, cumplimiento normativo, KYC, monitoreo, prevención de fraude, seguridad, atención al usuario, soporte, auditoría, custodia, liquidación y demás fines necesarios para la adecuada prestación de los servicios

El usuario autoriza expresamente a MONETAE a compartir dicha información con terceros que participen razonablemente en la operación, validación, cumplimiento, custodia, soporte, liquidación, infraestructura tecnológica o prestación de servicios vinculados a la plataforma, así como con autoridades competentes cuando ello resulte procedente conforme a la ley, a la regulación aplicable o a requerimiento válido.

22. Terminación de la relación y manejo de saldos remanentes

Terminación de la relación

La relación entre el usuario y MONETAE podrá terminar por decisión del usuario, mediante la solicitud de cierre de su cuenta a través de los mecanismos habilitados por MONETAE (incluyendo la sección correspondiente dentro de "Mi Perfil" en la APP), o por decisión de MONETAE, conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones, en la documentación aplicable, en sus políticas internas y en la normativa vigente.

La terminación de la relación no impedirá que MONETAE mantenga, por el tiempo que resulte procedente, restricciones, revisiones, retenciones, validaciones, reportes, conservaciones documentales o cualquier otra medida necesaria para fines de cumplimiento, seguridad, liquidación operativa o atención de obligaciones pendientes.

Condiciones previas al cierre

Para que el cierre de la Cuenta pueda hacerse efectivo, el usuario deberá, según corresponda: (i) retirar o disponer previamente de la totalidad de sus fondos, activos o saldos remanentes; (ii) no mantener operaciones pendientes de liquidación, validación o resolución; (iii) haber atendido todos los requerimientos de cumplimiento que se encontraren pendientes; y (iv) cumplir con cualquier otra condición operativa que MONETAE determine. El cierre de la Cuenta no será necesariamente inmediato y podrá quedar sujeto a los tiempos operativos, validaciones internas y condiciones aplicables en cada caso. El cierre de la Cuenta no afectará obligaciones previas del usuario ni la conservación de información, registros, evidencia o documentación que MONETAE deba resguardar conforme a la normativa aplicable, incluso con posterioridad al cierre de la Cuenta.

Saldos remanentes y productos pendientes

Los saldos remanentes, fondos, activos digitales, inversiones, posiciones, participaciones, productos o derechos pendientes al momento del cierre quedarán sujetos a verificación, conciliación, compensación, liquidación, tiempos operativos, disponibilidad, reglas particulares del producto, controles de cumplimiento y demás condiciones aplicables. El usuario deberá seguir las instrucciones que MONETAE indique para el retiro, liquidación o disposición de dichos saldos remanentes.

Cuentas inactivas

Para efectos de estos Términos y Condiciones, MONETAE podrá considerar una cuenta como inactiva cuando el usuario no haya realizado accesos, operaciones, instrucciones o interacciones relevantes durante un período de tiempo determinado conforme a las políticas internas de MONETAE. Dicho período podrá consultarse en el Anexo Operativo correspondiente publicado en la APP.

Ante la inactividad, MONETAE podrá adoptar medidas que resulten necesarias o convenientes conforme a sus políticas internas y a la normativa aplicable, incluyendo mantener o imponer restricciones, limitar o suspender funcionalidades, requerir nueva verificación o actualización de información, reclasificar la cuenta, restringir el acceso o adoptar cualquier otra medida de gestión operativa y de riesgo. MONETAE podrá, cuando resulte razonable, intentar notificar al usuario a través de los medios de contacto disponibles antes de adoptar medidas que afecten el uso de la cuenta, sin que ello constituya una obligación de previa comunicación en todos los casos. El usuario reconoce que la inactividad prolongada puede implicar limitaciones operativas, revisiones adicionales o la aplicación de

medidas necesarias para la adecuada gestión de riesgos, cumplimiento y protección de sus activos.

Conservación de registros

La terminación de la relación no afectará el derecho de MONETAE a conservar registros, evidencia digital, historial transaccional, documentación KYC, soportes de cumplimiento, comunicaciones, datos operativos y cualquier otra información relacionada con la cuenta del usuario durante los plazos legal, regulatoria o contractualmente exigibles o permitidos, incluso con posterioridad al cierre de la Cuenta.

23. Ley aplicable y resolución de controversias

Toda controversia, reclamación, diferencia o conflicto derivado de o relacionado con estos Términos y Condiciones, con la cuenta del usuario, con el uso de MONETAE o con cualquier producto, servicio, operación o relación vinculada a la plataforma, se regirá por las leyes de la República de El Salvador.

Antes de promover cualquier procedimiento arbitral o judicial, el usuario deberá presentar previamente su reclamación a MONETAE a través de los canales de atención habilitados, con el objeto de permitir una etapa inicial de revisión y solución interna. Las partes procurarán resolver la controversia de buena fe dentro de un plazo razonable contado desde la recepción del reclamo.

Si la controversia no pudiere resolverse en dicha etapa previa, será resuelta mediante arbitraje ad hoc en Derecho, con sede en la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, de conformidad con la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la República de El Salvador y con apoyo del Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador para los actos de designación que correspondan. El tribunal arbitral estará integrado por tres árbitros: uno designado por cada parte y un tercero designado por los dos árbitros así nombrados, quien actuará como Presidente. Si una parte no designare árbitro dentro del plazo aplicable, o si los árbitros designados no acordaren el nombramiento del tercero, dicho nombramiento será realizado por el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador. El arbitraje se sustanciará en idioma español. El laudo será definitivo y obligatorio para las partes.

La cláusula arbitral está disponible para libre discusión del usuario, conforme al artículo 44 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador. Si el usuario no desea someterse al procedimiento arbitral, deberá manifestarlo expresamente a través de los

canales de atención habilitados por MONETAE. En tal caso, el usuario acepta y reconoce que se somete los tribunales con sede y jurisdicción del distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador.

24. Disposiciones finales

Partes independientes

La relación entre MONETAE y el usuario es de naturaleza estrictamente contractual. Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones deberá interpretarse como constitutivo de sociedad, asociación, mandato, representación, joint venture, relación fiduciaria, relación laboral o vínculo similar entre las partes.

Acuerdo completo

Los presentes Términos y Condiciones, junto con los demás documentos que se integran a la relación contractual conforme a su contenido y naturaleza, constituyen el acuerdo completo entre MONETAE y el usuario respecto del acceso y uso de la plataforma, y sustituyen cualquier entendimiento, comunicación o acuerdo previo sobre la misma materia, salvo aquellos documentos particulares que continúen vigentes por su propia naturaleza.

Modificaciones e interpretación

MONETAE podrá modificar, actualizar, sustituir o emitir versiones subsecuentes de estos Términos y Condiciones conforme a lo previsto en este documento. Las modificaciones se interpretarán de forma armónica con el resto de la documentación aplicable, procurando preservar la validez y eficacia de la relación contractual y de la operativa de la plataforma.

Fuerza mayor

MONETAE no será responsable por retrasos, fallas, interrupciones, errores, suspensiones, indisponibilidades o imposibilidad de prestar total o parcialmente sus servicios cuando ello obedezca a circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo, entre otras, caso fortuito, fuerza mayor, desastres naturales, incendios, inundaciones, pandemias, guerras, disturbios, actos terroristas, fallas de energía, caídas de internet, incidentes de telecomunicaciones, fallas de hardware o software, hackeos, ciberataques, malware, vulnerabilidades tecnológicas, congestión o fallas de redes blockchain, forks, errores de protocolo, indisponibilidad bancaria, incumplimientos o fallas de terceros, cambios

regulatorios, órdenes de autoridad o cualquier otra situación ajena al control razonable de MONETAE.

Divisibilidad

Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones fuese declarada inválida, nula, ilegal o inaplicable, total o parcialmente, ello no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán vigentes en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

Cesión

El usuario no podrá ceder, transferir, gravar ni disponer de sus derechos u obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones sin autorización previa y por escrito de MONETAE. MONETAE podrá ceder, transferir, delegar o reestructurar total o parcialmente sus derechos, obligaciones, operaciones, contratos o servicios vinculados a la plataforma, en la medida permitida por la legislación aplicable.

Renuncia

La falta de ejercicio o el ejercicio tardío por parte de MONETAE de cualquier derecho, facultad o remedio previsto en estos Términos y Condiciones no constituirá renuncia al mismo ni impedirá su ejercicio posterior. Toda renuncia deberá ser expresa y constar por escrito o por medio electrónico equivalente.

Servicios y enlaces de terceros

La plataforma podrá integrar, mostrar, enlazar o depender de servicios, contenidos, infraestructuras, aplicaciones, emisores, custodios, redes, proveedores o sitios de terceros. Salvo que se indique expresamente lo contrario, MONETAE no controla ni garantiza dichos servicios o contenidos de terceros y no será responsable por su disponibilidad, funcionamiento, exactitud o resultados.

Información de contacto

MONETAE pondrá a disposición del usuario sus canales oficiales de contacto, soporte y atención a través de la APP, del sitio web o de los medios institucionales que tenga habilitados. El usuario deberá utilizar dichos canales para consultas, solicitudes, reclamos y comunicaciones relacionadas con la plataforma.

Comentarios y sugerencias

Cualquier comentario, observación, sugerencia, recomendación, idea o retroalimentación que el usuario entregue a MONETAE respecto de la plataforma o sus servicios podrá ser utilizada por MONETAE sin restricción y sin obligación de compensación, salvo disposición legal imperativa en contrario.

Vigencia y versión

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor en la fecha que MONETAE indique en su publicación o activación correspondiente y permanecerán vigentes hasta su modificación, sustitución o terminación conforme a sus propios términos.

25. Declaración final de comprensión y aceptación

El usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como los demás documentos que correspondan conforme al uso de MONETAE y de sus productos o funcionalidades.

Asimismo, declara que entiende las implicaciones legales, operativas y económicas derivadas del uso de la plataforma, que actúa bajo su propia responsabilidad y criterio, y que se obliga a cumplir fielmente las disposiciones aquí contenidas, así como la legislación aplicable y los requerimientos de cumplimiento que resulten exigibles.

La presente declaración final se entenderá emitida y acreditada por los mismos mecanismos electrónicos, digitales o tecnológicos utilizados para la aceptación de estos Términos y Condiciones.

Nota sobre Anexos Operativos

Los presentes Términos y Condiciones hacen referencia a Anexos Operativos que contienen información sujeta a actualización frecuente, incluyendo:

- Stablecoin Autorizada utilizada como moneda operativa y condiciones de conversión.
- Niveles de Cumplimiento, límites transaccionales y requisitos por nivel.
- Comisiones, tarifas, spreads y cargos aplicables a cada operación o producto.
- Horarios de atención al usuario y de procesamiento operativo.
- Condiciones particulares de inversión automática hacia MONETAE PLUS.
- Período de inactividad de cuentas.

Dichos Anexos Operativos estarán disponibles en la APP en todo momento, formarán parte integral de estos Términos y Condiciones, y podrán ser actualizados por MONETAE de tiempo en tiempo, con notificación al usuario por los medios habilitados y conforme a los procedimientos establecidos en estos Términos y Condiciones.