

Términos y Condiciones Generales de CAMBIOS APP

1. Información General

Estos términos y condiciones regulan el uso del servicio prestado directamente por su aplicación móvil, página web o y cualquier otra plataforma o servicio proporcionado por CAMBIOS APP

2. Aceptación de Términos y Condiciones

Al acceder, registrarse y usar el servicio de Cambios App, el usuario acepta y se obliga a cumplir con estos términos y condiciones. Si el usuario no está de acuerdo con estos términos y condiciones, debe abstenerse de usar la aplicación, la plataforma o cualquier servicio proporcionado por Cambios App. Es responsabilidad de los usuarios revisar periódicamente los términos y condiciones, así como las publicaciones y comunicaciones realizadas por Cambios App.

3. Uso del servicio

Cambios App permite a los usuarios enviar dinero a múltiples países. Proporciona una plataforma tecnológica integral para facilitar estas transacciones, asegurando una experiencia de usuario optimizada a través de diferentes canales, como aplicaciones móviles y web.

4. Requisitos para el Uso de la Plataforma

Los servicios de Cambios App están disponibles únicamente para personas naturales o jurídicas debidamente registradas. Es necesario que el usuario tenga un estatus de cliente verificado para poder realizar solicitudes en los países aliados. En cada país se solicitará información personal y bancaria del usuario para garantizar la seguridad de las transacciones. La verificación es una parte esencial de las regulaciones con el fin de cumplir con los requisitos legales y prevenir el fraude.

5. Registro de Usuarios

Para utilizar el servicio de envíos de dinero, los usuarios deben registrarse proporcionando información veraz, completa y actualizada. Cambios App se reserva el derecho de verificar la información proporcionada y de rechazar o cancelar el registro de cualquier usuario que proporcione información falsa o incompleta.

5.1 Exenciones de Responsabilidad

Cambios App se exime de cualquier responsabilidad derivada de la inexactitud, falsedad o falta de veracidad de la información proporcionada por los usuarios, en los siguientes casos:
i. Información Falsa o Errónea: Cambios App no será responsable por los perjuicios que se puedan derivar de la información falsa o errónea proporcionada por los usuarios. El usuario asume plena responsabilidad por la veracidad y exactitud de los datos ingresados en la plataforma.

ii. Información Fraudulenta: En casos donde se detecte que un usuario ha proporcionado información fraudulenta con el fin de obtener beneficios indebidos o causar daño, Cambios App podrá tomar las acciones legales pertinentes, incluyendo, pero no limitándose a la terminación del servicio, cancelación de la cuenta y reporte a las autoridades competentes.

iii. Actualización de Información: Los usuarios son responsables de mantener actualizada su información personal. Cambios App no se responsabiliza por inconvenientes, retrasos o perjuicios derivados de la falta de actualización de los datos por parte del usuario.

iv. Verificación de Información: Cambios App se reserva el derecho de verificar la información proporcionada por los usuarios y, en caso de detectar inconsistencias o falsedades, podrá rechazar o cancelar el registro sin previo aviso. Esta acción no generará derecho a reclamación o indemnización alguna por parte del usuario afectado.

v. Uso Ilegal o No Autorizado: Cambios App no será responsable por el uso ilegal o no autorizado de la información de los usuarios que haya sido proporcionada de manera inexacta o fraudulenta. El usuario será responsable de cualquier daño o perjuicio que cause a Cambios App o a terceros por el uso indebido de la información.

6. Declaraciones y garantías

Al solicitar la apertura de una cuenta de usuario de los Servicios, el interesado, por el solo hecho de hacerlo, estará declarando, garantizando y consintiendo que las siguientes afirmaciones son y se mantendrán verdaderas durante todo el tiempo que dure la correspondiente relación jurídica con Cambios App

i. Toda la información presentada será verdadera y precisa y se compromete a mantenerla así en todo momento, así como a actualizarla cuando la misma varíe y/o ello sea solicitado por Cambios App.

ii. Que cuenta con las facultades y autorizaciones necesarias para vincularse a la relación jurídica que surja como consecuencia del uso de los Servicios y, en consecuencia, cuenta con la suficiente capacidad legal para vincularse jurídicamente a todo lo dispuesto en los presentes T&C.

iii. Que el titular de la cuenta de usuario de los Servicios, así como sus representantes, administradores y accionistas no residen en países o territorios considerados como países y jurisdicciones de alto riesgo de acuerdo con los criterios establecidos en cada momento por las autoridades ni se encuentran involucrados y/o relacionados, directa o indirectamente, con actividades ilícitas, ilegales o que puedan ser consideradas como riesgosas o vinculados a procesos y/o investigaciones judiciales y/o listas restrictivas relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva, prostitución infantil, actos de corrupción, y demás actividades ilegales y/o ilícitas. El titular de la cuenta de usuario de los Servicios cumplirá, en todo momento, con las disposiciones legales aplicables y con lo establecido en los presentes T&C.

iv. Será responsabilidad exclusiva del titular de la cuenta de usuario de los Servicios administrar y salvaguardar la idoneidad y veracidad de la información proporcionada a través de los Servicios, así como mantener la custodia en relación con el usuario y clave de acceso asociado a la cuenta correspondiente. Se entenderá, en todo caso, que cualquier acceso y/o utilización de los Servicios utilizando el usuario y clave de acceso asociado a la cuenta de usuario de los Servicios es realizada por el titular de esta.

7. Mandato Específico

El Usuario entiende y acepta que, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, suscribirá de común acuerdo con Cambios App un Mandato Específico. Este mandato se celebrará cada vez que el Usuario realice una operación de envío a múltiples países a través del servicio. En este sentido, el Usuario instruye a Cambios App, en calidad de mandante, y Cambios App, en calidad de mandatario, para que, en su nombre y representación, directamente y/o a través de terceros, efectúe todas y cada una de las gestiones necesarias con los Aliados para llevar a cabo las operaciones asociadas. El Usuario acepta y reconoce que el Mandato Específico aquí otorgado es irrevocable y finalizará una vez se haya terminado la relación jurídica entre el Usuario y Cambios App

8. Obligaciones del Usuario

El usuario se compromete a utilizar los servicios de Cambios App conforme a la ley, la moral, el orden público y los presentes términos y condiciones. El usuario se abstendrá de utilizar el servicio para fines ilícitos o no autorizados. El usuario acuerda no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar cualquier parte del servicio, uso, o acceso de este o cualquier información, sin el consentimiento expreso y por escrito de Cambios App. Además, el usuario se compromete a las siguientes obligaciones adicionales:

i. Uso Responsable: El usuario se compromete a utilizar el servicio de manera responsable y adecuada, evitando cualquier conducta que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la infraestructura de Cambios App o los equipos informáticos de otros usuarios o de cualquier tercero.

ii. Veracidad de la Información: El usuario se compromete a proporcionar información veraz, precisa y actualizada en todo momento. Asimismo, se compromete a mantener dicha información actualizada y a notificar a Cambios App de cualquier cambio en la misma.

iii. Confidencialidad: El usuario se compromete a mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (nombre de usuario y contraseña) y a no compartirlas con terceros. El usuario es el único responsable de todas las actividades realizadas bajo su cuenta y se compromete a notificar inmediatamente a Cambios App en caso de cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra violación de seguridad.

iv. Respeto a la Propiedad Intelectual: El usuario se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual de Cambios App y de terceros. El usuario no deberá utilizar, reproducir, distribuir, modificar o crear obras derivadas basadas en el contenido sin el consentimiento previo y por escrito del titular de los derechos correspondientes.

v. Prohibición de Actividades Fraudulentas: El usuario se compromete a no realizar ninguna actividad fraudulenta, engañosa o deshonesta a través de Cambios App. Esto incluye, pero no se limita a, la creación de múltiples cuentas con fines maliciosos, la falsificación de información, y cualquier forma de manipulación para obtener beneficios indebidos.

vi. Cumplimiento Normativo: El usuario se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo, pero no limitado a las leyes contra el lavado de dinero, la financiación del terrorismo, y las normas de protección de datos personales.

vii. No Interferencia: El usuario se compromete a no interferir con el uso y disfrute del servicio por parte de otros usuarios. Esto incluye la prohibición de cualquier forma de acoso, intimidación o abuso hacia otros usuarios.

viii. Reporte de Incidencias: El usuario se compromete a reportar inmediatamente a Cambios App cualquier incidencia, error, o vulnerabilidad que encuentre en la Aplicación para que pueda ser solucionada de manera oportuna.

ix. Prohibición de Uso Automatizado: El usuario se compromete a no utilizar ningún sistema automatizado, software, robots, o cualquier otra herramienta para interactuar con la plataforma sin el consentimiento previo y por escrito de Cambios App

x. No Uso Comercial: El usuario se compromete a no utilizar la Aplicación con fines comerciales, a menos que cuente con la autorización expresa y por escrito de Cambios App.

9. Tasa de Cambio y Disponibilidad Bancaria

La tasa de cambio y la disponibilidad bancaria se actualizan diariamente en la plataforma. Estas están sujetas a variaciones sin previo aviso y pueden cambiar durante el transcurso del día.

10. Formas de Pago

Las formas de pago disponibles para realizar solicitudes en Cambios App incluyen:

- Pago en oficina (en países con sucursal física).
- Depósito bancario en efectivo únicamente en los países autorizados.
- Transferencia bancaria.

Es importante destacar que no recibimos transferencias de terceros. Solo se aceptarán transferencias provenientes del titular de la cuenta registrada como usuario en la plataforma, siempre que se cumpla con las normas establecidas en el Manual de Directrices de Cambios App.

11. Plazo de Respuesta para Transferencias

Las solicitudes de transferencias tienen un plazo de respuesta de entre 24 a 48 horas hábiles. Estas se procesan en orden de llegada. Factores externos pueden generar variaciones en los tiempos de respuesta, que pueden extenderse hasta 72 horas hábiles en casos de solicitudes realizadas en países con plataformas de pago externas.

12. Montos Mínimos y Máximos

Los montos mínimos y máximos diarios y mensual para cada país se informan al inicio de la aplicación de Cambios App y pueden variar según la región. Las solicitudes que no cumplan con los montos establecidos serán rechazadas por el sistema.

13. Identificación de Solicitudes

Cada solicitud se identifica mediante un ID único que almacena la información de la operación. Los usuarios pueden consultar el historial de sus solicitudes para verificar el estado de cada una.

14. Política de Devoluciones

En caso de error, desacuerdo con las condiciones o incumplimiento de oferta el usuario podrá solicitar una devolución a través del departamento de atención al cliente. Las devoluciones estarán sujetas a las normas descritas en el Manual de Directrices de Cambios App.

15. Comisión por Devoluciones

Las devoluciones por error en el envío, inconformidad injustificada con la oferta realizada, o desconocimiento de las condiciones, estarán sujetas a una comisión que variará según el país de la solicitud. El monto exacto será informado al usuario al momento de la solicitud de devolución y se ejecutará en un período de 24 a 72 horas.

16. Solicitudes a Corrección

Las solicitudes enviadas para corrección debido a incumplimiento de las normas establecidas se procesarán una vez el cliente realice las correcciones necesarias. Las solicitudes corregidas se reactivarán con la misma tasa aplicada en el momento en que fueron realizadas. Si la corrección no se realiza en un plazo de 24 horas, la solicitud será rechazada automáticamente y deberá ser realizada nuevamente.

17. Rechazo de Transferencias

Las transferencias rechazadas debido a errores en los datos, fallas en plataformas bancarias o errores de comunicación se realizarán nuevamente por el valor nominal de la solicitud original.

18. Cambio de Cuenta y Banco

Una vez aprobada una solicitud, los usuarios pueden solicitar el cambio de cuenta bancaria. Para ello, deben ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente, quien les enviará un formulario para actualizar sus datos bancarios.

19. Extravío de Constancia de Pago

Si el usuario extravía la constancia de depósito o el voucher de pago, deberá proporcionar la información necesaria para realizar una auditoría de las cuentas de Cambios App y ubicar el ingreso. El usuario deberá llenar el formato de constancia de pago y esperar el tiempo estipulado para la asignación de su operación.

20. Propiedad Intelectual

El contenido disponible en la plataforma, incluyendo derechos de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual, pertenece a Cambios App. La información publicada sobre nuestras cuentas autorizadas en cada país es de uso exclusivo para realizar

operaciones y no podrá ser transferida a terceros ni publicada en fuentes ajenas a Cambios App.

El usuario no adquiere ningún derecho sobre la propiedad intelectual por el uso del servicio. Todo el contenido incluido o puesto a disposición en el sitio, como copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad intelectual e industrial corresponden en todo momento a CAMBIOS APP. La reproducción total o parcial de los Servicios y su contenido (incluyendo, pero sin limitarse a códigos fuente, software, textos, gráficos, logotipos, signos distintivos, animaciones y sonidos) sin autorización previa y escrita de CAMBIOS APP está terminantemente prohibida. Igualmente, se prohíbe el desarrollo de ingeniería inversa y cualquier método que pretenda extraer los códigos y demás aspectos tecnológicos relacionados con los Servicios. Tampoco se podrán extraer, cambiar, arrendar, distribuir, vender y/o sublicenciar ninguno de los Servicios. Al utilizar los servicios, el usuario garantiza que será responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal de los contenidos; no atentará contra los Servicios ni interferirá en su funcionamiento; no alterará, bloqueará ni impedirá el acceso a cualquier contenido; no incurrirá en conductas ilícitas como daños informáticos, interceptación de comunicaciones o infracciones al derecho de autor; y mantendrá indemne a CAMBIOS APP de todos los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de estas garantías, incluyendo el reembolso de costos, pérdidas y daños relacionados.

21. Protección de Datos Personales

Los datos personales proporcionados por el usuario son confidenciales. Las operaciones están resguardadas por un sistema de acceso protegido mediante contraseña, de acuerdo con las políticas de seguridad de Cambios App.

22. Causas de Fuerza Mayor

Cambios App no será responsable por incumplimientos o retrasos derivados de causas fuera de su control razonable, tales como:

- Conmoción civil, revuelta, invasión, ataques terroristas, guerra o amenazas de guerra.
- Desastres naturales (incendios, tormentas, inundaciones, etc.).
- Imposibilidad de uso de medios de transporte (aéreos, marítimos, terrestres).
- Actos gubernamentales o legislativos que impongan restricciones.
- Huelgas o accidentes en cualquier medio de transporte.

En caso de fuerza mayor, las obligaciones quedarán suspendidas durante el periodo de la causa de fuerza mayor, y el plazo de cumplimiento será extendido en consecuencia.

23. Cumplimiento Normativo y Supervisión

Todas las operaciones realizadas a través de Cambios App están supervisadas por entidades financieras competentes. En caso de que se detecte que los ingresos a nuestras cuentas están vinculados con delitos como terrorismo, robo o hurto, dicha operación estará sujeta a revisión por parte de las autoridades competentes. Se solicitará información adicional para su aprobación o devolución. Es importante resaltar que nosotros dependemos de las políticas y los tiempos bancarios para el tratamiento de estos casos.

24. Prevención de Delitos Financieros

Cambios App se compromete a prevenir delitos relacionados con el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y cualquier otra actividad ilícita en los países donde opera.

25. Modificación de Condiciones

Nos reservamos el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en la plataforma y se entenderán aceptadas por el usuario al continuar utilizando el servicio.

Términos y Condiciones y Política de Privacidad Servicio de USDT-Cambios App

1. Información General

Al utilizar el servicio de envíos de USDT hacia Colombia a través de Cambios App, el usuario acepta los presentes **Términos y Condiciones** y la **Política de Privacidad** del servicio de envíos de dinero. Adicionalmente, se aplicarán las siguientes condiciones:

1.1 Validación de Perfil

Para utilizar el servicio, el cliente deberá completar satisfactoriamente el proceso de validación de perfil, proporcionando toda la información requerida.

1.2 Monitoreo de Transacciones

Cambios App se reserva el derecho de monitorear todas las transacciones entre remitentes y beneficiarios, incluyendo la revisión de los involucrados para validar su legalidad. En este sentido, se podrá solicitar documentación adicional o cambios de beneficiario si así se requiere para el cumplimiento del servicio.

Asimismo, ante la detección de una transacción inusual o sospechosa, Cambios App podrá **rechazar, cancelar, suspender o reversar el envío**, así como **limitar el acceso al servicio**. También podrá solicitar soportes que respalden el origen lícito de los fondos.

1.3 Límites de Envío

- **Por cliente:** mínimo 500 USDT – máximo 50,000 USDT diarios.
- **Por beneficiario:** mínimo 500 USDT – máximo 3,100 USDT diarios.
- **Mensual por beneficiario:** máximo 10,000 USDT.
- **Anual por beneficiario:** máximo 50,000 USDT.
- **Frecuencia:**
 - Máximo 3 envíos mensuales al mismo beneficiario.
 - Máximo 12 envíos anuales por cliente.

1.4 Restricciones

- No se permite el envío a **Personas Expuestas Políticamente (PEP)** o personas con **limitaciones legales** para recibir este tipo de servicios.

2. Comisiones y Cargos

- **Conversión de tasa:** 0.25% del valor total enviado.
- **Costo de dispersión:** 1.7 USDT por beneficiario, sin importar el monto.

3. Horarios y Procesamiento

- **Recepción de envíos:** de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. (hora local).

- **Procesamiento:** el mismo día si el pago se realiza dentro del horario establecido.
- **Pagos fuera del horario o fines de semana:** se procesan el siguiente día hábil.
- **Pagos desde bancos distintos a Bancolombia y Nequi:** se acreditan al día siguiente, en el transcurso de la mañana.

4. Tasa de Cambio y Cierre de Negociación

- Las tasas se mantienen fijas por **20 minutos**.
- Si la negociación no se cierra en ese tiempo, la tasa quedará sujeta a cambio y deberá generarse una nueva cotización.
- El **cierre definitivo** se considera cuando se realiza el pago de los fondos en el momento de la cotización.

5. Plazos para completar el proceso

- Tras el cierre de tasa, el cliente tendrá:
 - **20 minutos para efectuar el pago.**
 - **1 hora para completar el Formulario de Pago.**
 - **1 hora para corregir novedades relacionadas con los beneficiarios.**

6. Responsabilidad sobre los datos

- Los pagos se efectuarán según el Formulario de Pago proporcionado por el cliente.
- En caso de errores en los datos, se notificará al cliente para su corrección. El pago se efectuará una vez subsanado el error y **dentro del horario de procesamiento**, de lo contrario se procesará al día siguiente hábil.

7. Devoluciones

- En caso de devolución, se descontará una comisión del **0.25%**.
- El tiempo estimado para gestionar la devolución es de **24 horas**.

8. Modificaciones

Cambios App se reserva el derecho de revisar y modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento sin previo aviso.

Términos y Condiciones pagos a China

1. Información General

Al utilizar el servicio pagos a China a través de Cambios App, el usuario acepta los presentes **Términos y Condiciones** y la **Política de Privacidad** del servicio de envíos de dinero. Adicionalmente, se aplicarán las siguientes condiciones:

1. Políticas de Comisiones

- **Cargos Generales:**
 - Se aplica una comisión del **1.5%** para montos superiores a **10,000 USDT**.
 - Para montos inferiores a **10,000 USDT**, se cobra una comisión fija de **1.5%** más un cargo adicional de **35 USDT** por gastos de SWIFT.
 - **Monto mínimo de operación: 5,000 USDT.**

2. Tiempos de Procesamiento

- **Recepción de Fondos:**
 - Fondos se reciben **de domingo a jueves durante el día.**
- **Procesamiento:**
 - Operaciones se procesan **después de las 7:00 PM (hora local).**
 - Los comprobantes de pago se comparten **a las 9:00 PM.**

3. Características de Seguridad

Para garantizar la seguridad en las transacciones internacionales:

- **Datos requeridos:**
 - **Información completa de la empresa receptora en China**, incluyendo:
 - Nombre de la empresa.
 - Dirección y número de registro comercial.
 - **Información del remitente de USDT:**
 - Identidad y datos de contacto del remitente.
 - Fuente de los fondos (factura o documento que acredite la transacción).
 - **Factura de la empresa:**
 - Debe incluir detalles claros sobre el concepto de pago realizado.
- **Restricciones:**
 - Los pagos se realizan únicamente a **empresas registradas legalmente.**
 - No se realizan pagos a cuentas personales.
- **Requisitos lingüísticos:**
 - Toda la información debe ser presentada en **inglés** para facilitar la validación y procesamiento internacional.

4. Bancos Receptores

- Se realizan pagos a **cualquier banco**, siempre que se cumplan con las condiciones y requisitos establecidos en este manual.