

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – AGILCASH S.A.S.

Contenido

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – AGILCASH S.A.S.	1
CAPÍTULO I	3
2. Aceptación y naturaleza contractual del documento	3
3. Descripción general del servicio	3
6. Interpretación de los Términos	6
CAPÍTULO II – NATURALEZA JURÍDICA DEL SERVICIO, OBJETO, ALCANCE Y LIMITACIONES	7
1. Naturaleza jurídica del servicio	7
2. Objeto del contrato de uso de la Plataforma	7
3. Alcance funcional del servicio	8
4. Exclusiones expresas del servicio	8
5. Autonomía del Usuario y ausencia de relación fiduciaria	9
6. Carácter no regulado del mercado de criptoactivos	9
7. Dependencia de terceros y eventos externos	10
8. Facultad de rechazo discrecional por riesgo	10
9. Inexistencia de relación bancaria	10
10. Cumplimiento normativo como límite al servicio	11
11. Buena fe y uso legítimo	11
CAPÍTULO III – REGISTRO DEL USUARIO, VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD (KYC), CUENTA REGISTRADA Y OBLIGACIONES DEL USUARIO	11
1. Registro en la Plataforma	11
2. Requisitos mínimos de acceso	12
3. Verificación de identidad (KYC)	12
4. Obligaciones del Usuario durante el registro y uso de la Plataforma	13
5. Información bancaria del Usuario	13
7. Validaciones adicionales y solicitudes de información	14
8. Revisión periódica del Usuario (KYC ongoing)	14
9. Prohibición de cesión de la cuenta	15
10. Cierre voluntario de cuenta	15
11. Cierre o suspensión por parte de AGILCASH	15
1. Inicio de la operación de conversión	16

2. Oferta de tasa de conversión y su validez.....	16
3. Transferencia de activos virtuales desde la wallet externa	17
4. Verificación de la transacción en blockchain	17
5. Validaciones de cumplimiento y control (AML/SAGRILAFI).....	18
6. Derecho de observación, rechazo o congelamiento de operaciones.....	18
7. Liquidación de la operación.....	18
8. Tarifas y comisiones	19
9. Dispersión de fondos al Usuario.....	19
10. Retrasos, devoluciones y reprocesos.....	19
11. Operaciones fallidas y casos especiales.....	20
12. Operaciones parciales.....	20
14. Operaciones internacionales	20
15. Fuerza mayor y caso fortuito operativo	21
16. Carácter estimado de los tiempos de operación	21
17. Confirmaciones y notificaciones	21
CAPÍTULO V – PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, CUMPLIMIENTO REGULATORIO, SAGRILAFI Y REPORTES A LA UIAF.....	21
CAPÍTULO VI – DECLARACIONES, MANIFESTACIONES, GARANTÍAS DEL USUARIO Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD	23
CAPÍTULO VII – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y EFECTOS DEL CIERRE DE LA CUENTA.....	25
CAPÍTULO VIII – RIESGOS DEL SERVICIO, RIESGOS TECNOLÓGICOS, RIESGOS DE MERCADO, CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.....	27
CAPÍTULO IX – TARIFAS, COSTOS, IMPUESTOS, FACTURACIÓN Y OBLIGACIONES ECONÓMICAS DEL USUARIO	29
CAPÍTULO X - PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS DE AUTOR, MARCA Y USO DE LA PLATAFORMA	30
CAPÍTULO XI –PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	32
CAPÍTULO XII – ALIADOS TECNOLÓGICOS, TERCEROS PROVEEDORES, RESPONSABILIDAD FRENTE A SERVICIOS DE TERCEROS Y ALCANCE OPERATIVO DE LA INTERMEDIACIÓN.....	33
CAPÍTULO XIII – MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, ACTUALIZACIONES DEL SERVICIO, AVISOS Y COMUNICACIONES OFICIALES	35
CAPÍTULO XIV – LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, VIGENCIA, INTEGRIDAD CONTRACTUAL Y DISPOSICIONES FINALES.....	36

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN, ALCANCE Y DEFINICIONES**

1. Identificación del Operador de la Plataforma

La plataforma tecnológica AGILCASH (en adelante, la “Plataforma”) es operada por AGILCASH S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901.030.925-4, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, correo electrónico de contacto sopORTE@agilcash.com.

Agilcash es una empresa de tecnología financiera, no un banco. Los servicios bancarios son proporcionados por _____.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, AGILCASH S.A.S. se denominará “AGILCASH”, “la Compañía” o “el Operador”.

2. Aceptación y naturaleza contractual del documento

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un contrato entre AGILCASH y toda persona natural o jurídica que acceda, utilice, se registre o interactúe mediante la Plataforma (el “Usuario”).

El uso de la Plataforma implica la aceptación libre, expresa, voluntaria, informada e inequívoca de estos Términos y Condiciones, así como de:

- La Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales
- Las Políticas de Cumplimiento y Prevención de LA/FT/FPADM y PTEE.
- Cualquier otro anexo o documento que AGILCASH incorpore como parte integral del servicio

El Usuario reconoce que este documento tiene fuerza vinculante y que rige la relación contractual entre las partes mientras exista una cuenta activa o mientras utilice los servicios de la Plataforma.

3. Descripción general del servicio

AGILCASH es una plataforma tecnológica de intermediación que permite a los Usuarios vender activos virtuales (criptomonedas) desde sus propias billeteras externas, y recibir el valor correspondiente en pesos colombianos (COP) o en dólares estadounidenses (USD) según disponibilidad operativa y comercial.

AGILCASH:

- NO es un banco
- NO realiza custodia de activos virtuales

- NO administra billeteras digitales o wallets internas
- NO capta recursos del público
- NO presta servicios propios del sector financiero
- NO ofrece asesoría financiera, cambiaria ni de inversión
- NO convierte COP a crypto
- Actúa únicamente como intermediario tecnológico y operativo para facilitar la conversión crypto → dinero fiduciario, mediante aliados bancarios, financieros o tecnológicos autorizados.

El Usuario comprende que la Plataforma no sustituye servicios de entidades financieras ni cumple funciones de depósito, custodia de valores o manejo de fondos.

4. Alcance y limitación del servicio

El alcance del servicio está limitado a:

- a) Recibir órdenes de conversión emitidas por los Usuarios.
- b) Verificar la transferencia de activos virtuales en redes blockchain públicas.
- c) Validar información y aplicar controles de cumplimiento, incluyendo KYC y SAGRILAFIT.
- d) Ejecutar procesos operativos para liquidar la transacción.
- e) Dispersar el dinero fiduciario a la cuenta bancaria de titularidad del Usuario.
- f) Rechazar u observar cualquier operación que genere alertas o riesgos.

La prestación del servicio depende de factores externos como:

- Funcionamiento de redes blockchain
- Aliados financieros
- Disponibilidad de infraestructura tecnológica
- Verificación de identidad
- Cumplimiento de normas de prevención de lavado de activos
- Tiempos de compensación bancaria

AGILCASH no garantiza tiempos exactos, salvo los indicados como estimados, ni la ejecución de operaciones cuando existan señales de alerta, inconsistencias o riesgos.

5. Definiciones

Para la correcta interpretación de los presentes Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones fundamentales:

5.1. Activos Virtuales o Criptoactivos

Representaciones digitales de valor basadas en tecnología criptográfica (ej. Bitcoin, USDT, USDC, Ethereum, etc.) que pueden transferirse o intercambiarse electrónicamente.

No son moneda de curso legal en Colombia, ni activos respaldados por el Estado.

5.2. Usuario

Persona natural o jurídica que se registra en la Plataforma, supera los procesos de verificación y utiliza el servicio de conversión.

5.3. Wallet Externa

Dirección o billetera digital no administrada por AGILCASH, controlada exclusivamente por el Usuario, desde donde este envía los activos virtuales.

5.4. Conversión

Operación mediante la cual el Usuario transfiere activos virtuales desde su wallet externa, y AGILCASH dispersa el equivalente en moneda fiduciaria a la cuenta bancaria registrada.

5.5. Cuenta Bancaria Registrada

Cuenta de titularidad del Usuario en una entidad financiera autorizada, donde se realizará la dispersión de fondos.

5.6. Precio de Conversión

Valor ofrecido al Usuario tras validar la disponibilidad operativa, las condiciones de mercado y la red blockchain correspondiente.

5.7. UIAF

Unidad de Información y Análisis Financiero. Autoridad colombiana encargada de recibir ROS y reportes de operaciones de PSAV.

5.8. ROS

Reporte de Operación Sospechosa. Comunicación obligatoria, confidencial y unilateral que AGILCASH puede enviar a la UIAF cuando detecte riesgos de LA/FT/**FPADM**, sin informar al Usuario.

5.9. SAGRILIFT

Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y **Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva**, adoptado por AGILCASH según regulaciones de la Superintendencia de Sociedades.

5.10. KYC (Know Your Customer)

Proceso de verificación de identidad, origen de fondos, actividad económica, perfil transaccional y demás elementos exigidos por regulación y políticas internas.

5.11. Aliados

Terceros proveedores tecnológicos, bancarios o financieros que apoyan la operación.

5.12. Tasa o Cotización

Valor ofrecido por AGILCASH al Usuario para la conversión, la cual puede variar según condiciones del mercado, liquidez y red.

5.13. Riesgo Operativo

Posibilidad de pérdida derivada de fallas tecnológicas, humanas, de procesos o terceros.

5.14. Riesgo Tecnológico

Eventos de ciberseguridad, caídas de infraestructura, indisponibilidad de servicios o afectación de proveedores tecnológicos.

5.15. Blockchain

Red distribuida utilizada para almacenar, validar y registrar transacciones de activos virtuales.

5.16. Autenticación Multifactor

Sistema adicional de seguridad que puede incluir códigos SMS, correo, llaves de seguridad, biometría o mecanismos análogos.

6. Interpretación de los Términos

1. Las definiciones anteriores son complementarias y deben leerse junto con el resto del documento.
2. En caso de conflicto interpretativo, prevalecerá la interpretación que mejor refleje la naturaleza tecnológica del servicio y las obligaciones regulatorias aplicables.
3. En caso de ambigüedad, se aplicará el criterio de buena fe contractual, sin perjuicio de las facultades de AGILCASH para mitigar riesgos operativos y de cumplimiento.

CAPÍTULO II – NATURALEZA JURÍDICA DEL SERVICIO, OBJETO, ALCANCE Y LIMITACIONES

1. Naturaleza jurídica del servicio

AGILCASH presta un servicio de intermediación tecnológica y operativa, consistente en facilitar, a través de su Plataforma, la conversión de activos virtuales (criptomonedas) de propiedad del Usuario, en moneda fiduciaria (pesos colombianos – COP y, cuando esté habilitado, dólares estadounidenses – USD), mediante la articulación de procesos tecnológicos, validaciones de cumplimiento y alianzas con terceros autorizados.

El Usuario reconoce y acepta expresamente que:

- a) AGILCASH no es una entidad financiera, no se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y no realiza actividades propias de las entidades sometidas a dicho régimen.
- b) AGILCASH no capta recursos del público, directa ni indirectamente.
- c) AGILCASH no administra, custodia ni guarda activos virtuales, dinero fiduciario, valores, títulos, inversiones, ahorros o depósitos del Usuario.
- d) AGILCASH no actúa como exchange, ni como mercado de negociación de criptoactivos entre Usuarios.
- e) AGILCASH no presta servicios de inversión, asesoría financiera, cambiaria, bursátil, tributaria o patrimonial.
- f) AGILCASH no garantiza rentabilidad alguna ni ofrece productos financieros de ahorro, crédito, inversión, recompensas, rendimientos, intereses, “staking” o instrumentos similares.

En consecuencia, el Usuario declara que utiliza la Plataforma bajo su propia cuenta y riesgo, entendiendo que el servicio prestado por AGILCASH es exclusivamente de carácter tecnológico y operativo.

2. Objeto del contrato de uso de la Plataforma

El presente contrato de Términos y Condiciones tiene por objeto regular:

- a) El acceso y uso de la Plataforma por parte del Usuario.
- b) Las condiciones bajo las cuales el Usuario puede solicitar la conversión de activos virtuales a moneda fiduciaria.
- c) Las obligaciones, derechos, responsabilidades y limitaciones tanto del Usuario como de AGILCASH.

- d) Los aspectos de cumplimiento normativo, prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, protección de datos personales, seguridad tecnológica, transparencia y ética empresarial y responsabilidad frente a terceros.

El objeto del contrato no implica en ningún caso la entrega de recursos en custodia, la constitución de depósitos, ni la celebración de contratos de mandato financiero, fiducia, administración de valores, corretaje, banca, inversión o intermediación bursátil.

3. Alcance funcional del servicio

El servicio prestado por AGILCASH comprende exclusivamente las siguientes actuaciones:

- a) Recepción de solicitudes de conversión emitidas por los Usuarios a través de la Plataforma.
- b) Verificación técnica de la existencia de la transacción de activos virtuales en redes blockchain públicas.
- c) Aplicación de procesos de verificación de identidad (KYC) y validaciones de cumplimiento (SAGRILIFT).
- d) Cálculo de la tasa de conversión aplicable al momento de la operación.
- e) Coordinación operativa con aliados financieros o tecnológicos para la liquidación de la operación.
- f) Dispersión del valor equivalente en moneda fiduciaria a la cuenta bancaria registrada por el Usuario.
- g) Rechazo, bloqueo o suspensión de operaciones cuando existan señales de alerta, inconsistencias, riesgos legales, técnicos o de cumplimiento.

Cualquier actuación distinta a las anteriores se entenderá excluida del alcance del servicio.

4. Exclusiones expresas del servicio

Se encuentran expresamente excluidas del servicio de AGILCASH las siguientes actividades:

- a) Custodia de activos virtuales o de dinero fiduciario.
- b) Administración de billeteras digitales.
- c) Conversión de moneda fiduciaria (COP o USD) a activos virtuales.
- d) Administración de patrimonios.

- e) Captación de recursos.
- f) Otorgamiento de créditos.
- g) Asesoría de inversión.
- h) Gestión de portafolios.
- i) Ejecución de operaciones especulativas.
- j) Transferencias entre cuentas internas de usuarios.
- k) Servicios de pagos masivos.
- l) Intermediación bursátil.
- m) Emisión de activos virtuales o tokens.

El Usuario acepta que cualquier uso de la Plataforma para fines distintos a los expresamente autorizados constituye un incumplimiento grave de estos Términos.

5. Autonomía del Usuario y ausencia de relación fiduciaria

El Usuario declara y acepta que:

- a) Toda operación de conversión es solicitada por su exclusiva voluntad.
- b) AGILCASH no actúa como su representante legal, apoderado, mandatario financiero ni fiduciario.
- c) No existe relación de sociedad, joint venture, agencia, franquicia, mandato, comisión mercantil, representación, depósito, trust, ni ningún vínculo distinto al de prestación de servicios tecnológicos.
- d) Las decisiones económicas, tributarias y patrimoniales que el Usuario adopte con base en el uso de la Plataforma son de su entera responsabilidad.

6. Carácter no regulado del mercado de criptoactivos

El Usuario reconoce que:

- a) Los activos virtuales no tienen reconocimiento como moneda de curso legal en Colombia.
- b) El mercado de criptoactivos es un mercado volátil, no regulado de forma integral y sujeto a cambios normativos.
- c) Las autoridades financieras pueden modificar las reglas aplicables en cualquier momento.

- d) AGILCASH no garantiza estabilidad del valor, liquidez permanente ni continuidad del mercado.

Cualquier pérdida derivada de la fluctuación del valor de los criptoactivos, del comportamiento del mercado o de cambios regulatorios será asumida exclusivamente por el Usuario.

7. Dependencia de terceros y eventos externos

El Usuario acepta que la correcta ejecución del servicio depende de terceros y factores externos, entre ellos:

- a) Redes blockchain públicas.
- b) Proveedores de liquidez.
- c) Entidades financieras.
- d) Infraestructura de internet.
- e) Sistemas de verificación de identidad.
- f) Proveedores de servicios en la nube.

En consecuencia, AGILCASH no será responsable por interrupciones, demoras, errores o fallas imputables a dichos terceros o a eventos fuera de su control directo.

8. Facultad de rechazo discrecional por riesgo

AGILCASH se reserva el derecho de rechazar, bloquear, suspender o no ejecutar una operación, incluso si el Usuario ya ha iniciado la transacción, cuando:

- a) Existan señales de alerta de LA/FT/**FPADM**.
- b) Se identifiquen inconsistencias en la información suministrada.
- c) La operación exceda los perfiles de riesgo definidos.
- d) Existan órdenes de autoridad competente.
- e) Se detecten riesgos operativos, técnicos o jurídicos.

El ejercicio de esta facultad no genera derecho a indemnización ni constituye incumplimiento contractual.

9. Inexistencia de relación bancaria

El Usuario reconoce que:

- a) AGILCASH no es banco, corporación financiera, ni establecimiento de crédito.

- b) Los recursos dispersados al Usuario no corresponden a depósitos.
- c) La relación entre el Usuario y su banco es independiente de AGILCASH.
- d) Cualquier reclamo por demoras, rechazos o inconsistencias bancarias deberá dirigirse directamente a la entidad financiera correspondiente.

10. Cumplimiento normativo como límite al servicio

El Usuario acepta que el cumplimiento de la normativa colombiana constituye un límite absoluto al servicio, por lo que AGILCASH:

- a) Podrá suspender servicios para cumplir órdenes judiciales o administrativas.
- b) Deberá reportar operaciones a la UIAF cuando corresponda.
- c) Podrá exigir información adicional en cualquier momento.
- d) Podrá negar la prestación del servicio si ello resulta necesario para cumplir la ley.

11. Buena fe y uso legítimo

El Usuario se obliga a utilizar la Plataforma de conformidad con:

- La ley colombiana
- Los presentes Términos
- Las normas de prevención del lavado de activos
- Las buenas prácticas de comercio electrónico

Cualquier uso desviado, abusivo, fraudulento o ilegal dará lugar a las consecuencias previstas en este contrato.

CAPÍTULO III – REGISTRO DEL USUARIO, VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD (KYC), CUENTA REGISTRADA Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Registro en la Plataforma

Para acceder a los servicios de AGILCASH, el Usuario debe completar el proceso de registro establecido en la Plataforma, el cual exige:

1. Proporcionar información personal veraz, completa y comprobable.

2. Crear credenciales de acceso seguras o utilizar mecanismos de autenticación habilitados (correo electrónico, contraseña, autenticación multifactor, biometría o métodos equivalentes).
3. Aceptar los presentes Términos y Condiciones y la Política de Privacidad.
4. Superar los procesos de conocimiento del cliente (KYC) conforme a la regulación vigente y las políticas SAGRILAFI de AGILCASH.
5. Registrar una cuenta bancaria de titularidad propia donde se dispersarán los fondos resultantes de la conversión de activos virtuales.

El Usuario declara que toda la información que proporciona es exacta y se compromete a mantenerla actualizada. AGILCASH podrá solicitar verificaciones adicionales en cualquier momento del tiempo.

2. Requisitos mínimos de acceso

Podrán registrarse únicamente personas que:

- a) Sean mayores de 18 años.
- b) Tengan capacidad legal para contratar.
- c) No se encuentren inhabilitadas por autoridades judiciales o administrativas.
- d) No se encuentren listadas en bases de sanciones nacionales o internacionales (OFAC, ONU, UE, entre otras).
- e) No tengan antecedentes de fraude, usos indebidos de plataformas financieras o conductas que representen riesgo para AGILCASH.
- f) Sean titulares de una cuenta bancaria válida y activa en una entidad financiera autorizada en Colombia o en el exterior (según la modalidad habilitada).

AGILCASH podrá rechazar el registro sin necesidad de expresar motivos cuando identifique riesgos operativos, tecnológicos o de prevención de lavado de activos.

3. Verificación de identidad (KYC)

El Usuario autoriza a AGILCASH a realizar todas las verificaciones necesarias para confirmar su identidad, incluyendo, entre otras:

1. Validación de documentos de identificación mediante proveedores autorizados.
2. Contraste de información en bases públicas y privadas.
3. Validaciones biométricas o de reconocimiento facial cuando sean requeridas.
4. Confirmación de actividad económica, ingresos y perfil transaccional.

5. Verificación de titularidad de cuentas bancarias.
6. Validación de direcciones IP, dispositivos, hábitos transaccionales y otros parámetros tecnológicos de seguridad.

El Usuario acepta que el proceso KYC puede incluir solicitudes de información adicional y que la falta de entrega de la información requerida constituye causal suficiente para suspender o negar el servicio.

4. Obligaciones del Usuario durante el registro y uso de la Plataforma

El Usuario se obliga a:

- a) Proporcionar información exacta y verificable.
- b) No suplantar identidades ni utilizar información falsa.
- c) Abstenerse de permitir que terceros utilicen su cuenta.
- d) Notificar inmediatamente cualquier acceso no autorizado.
- e) Mantener actualizada su información personal, tributaria y bancaria.
- f) Utilizar la Plataforma únicamente para fines lícitos.
- g) No utilizar la Plataforma para realizar conversiones en nombre de terceros, salvo autorización expresa, verificable y conforme a ley.
- h) No utilizar herramientas de anonimización directa destinadas a ocultar origen de fondos (mezcladores, tumblers, chain-hopping no justificable, etc.), salvo que exista explicación económica válida y verificable.

Cualquier incumplimiento constituye causal de suspensión o cancelación inmediata del servicio.

5. Información bancaria del Usuario

El Usuario debe registrar una cuenta bancaria:

- a) De la cual sea titular único o cotitular según la regulación aplicable.
- b) Que se encuentre activa y habilitada para recibir transferencias.
- c) Que corresponda al país y a las condiciones permitidas por AGILCASH en cada tipo de operación.

AGILCASH podrá requerir comprobantes que acrediten la titularidad de la cuenta, tales como certificaciones bancarias o estados de cuenta.

En ningún caso AGILCASH dispersará fondos a cuentas de terceros no verificados o que no cumplan con las políticas SAGRILIFT.

6. Custodia de credenciales y seguridad del Usuario

El Usuario es responsable de la custodia y confidencialidad de sus credenciales, dispositivos, contraseñas y métodos de autenticación.

El Usuario acepta que:

- a) AGILCASH puede establecer niveles adicionales de seguridad.
- b) El uso de sus credenciales se presume hecho por él.
- c) Debe notificar cualquier anomalía en un plazo razonable.
- d) AGILCASH no será responsable por accesos indebidos derivados de negligencia del propio Usuario.

7. Validaciones adicionales y solicitudes de información

AGILCASH podrá solicitar información adicional en cualquiera de estas situaciones:

- 1. Actividades inusuales o inconsistentes con el perfil del Usuario.
- 2. Operaciones superiores a los límites establecidos.
- 3. Cambios en la regulación.
- 4. Solicitud de autoridades judiciales o administrativas.
- 5. Señales de alerta relacionadas con prevención de LA/FT/**FPADM**.

El Usuario deberá entregar la información dentro del plazo indicado. La negativa o falta de entrega permitirá a AGILCASH suspender o cerrar la cuenta.

8. Revisión periódica del Usuario (KYC ongoing)

El Usuario acepta que AGILCASH realizará revisiones periódicas destinadas a:

- a) Actualizar su información.
- b) Contrastar nuevamente bases de listas restrictivas.
- c) Revisar el comportamiento transaccional.
- d) Evaluar el riesgo operativo, tecnológico o de cumplimiento.

Estas revisiones pueden dar lugar a:

- Nuevas solicitudes de información

- Ajustes de límites
- Incremento o disminución del nivel de riesgo
- Suspensión temporal del servicio
- Cancelación definitiva de la cuenta

El Usuario tendrá la obligación de responder oportunamente cualquier requerimiento.

9. Prohibición de cesión de la cuenta

El Usuario no podrá:

- a) Ceder, prestar, alquilar o transferir su cuenta
- b) Compartir credenciales
- c) Permitir el uso por terceros no autorizados
- d) Operar como intermediario para terceros con su propia cuenta

AGILCASH podrá suspender o cancelar de inmediato cualquier cuenta que presente comportamientos que evidencien cesión o uso por terceros.

10. Cierre voluntario de cuenta

El Usuario puede solicitar el cierre de su cuenta en cualquier momento. AGILCASH podrá:

- a) Verificar que no existan operaciones pendientes
- b) Realizar validaciones de cumplimiento antes del cierre
- c) Mantener la información conforme a la ley por el término requerido (mínimo 5 años)

El cierre no exime al Usuario de responsabilidades u obligaciones previas.

11. Cierre o suspensión por parte de AGILCASH

AGILCASH podrá suspender o cerrar la cuenta cuando:

- a) Se detecte información falsa o inconsistente.
- b) Existan alertas asociadas a LA/FT/**FPADM**.
- c) El Usuario incumpla estos Términos.
- d) El Usuario se niegue a entregar información solicitada.

- e) Existan riesgos operativos o tecnológicos.
- f) Sea necesario para cumplir una orden de autoridad.

AGILCASH no estará obligado a explicar el detalle de las razones cuando ello afecte la confidencialidad del SAGRILAFT o el deber legal de reserva del ROS.

12. Alcance de la aprobación del registro

El registro del Usuario no constituye:

- a) Aprobación automática para operar,
- b) Validación del origen de fondos,
- c) Eliminación de la obligación de entregar información adicional,
- d) Garantía de la ejecución de futuras transacciones.

AGILCASH se reserva la facultad de aprobar u observar cualquier operación aun después de haberse completado el registro.

CAPÍTULO IV – PROCEDIMIENTO DE CONVERSIÓN, TASAS, TARIFAS, LIQUIDACIÓN, TIEMPOS, DISPERSIÓN Y CONDICIONES OPERATIVAS

1. Inicio de la operación de conversión

La operación de conversión se inicia únicamente cuando el Usuario, a través de la Plataforma, solicita de manera expresa la venta de sus activos virtuales, acepta la tasa de conversión ofrecida por AGILCASH y recibe las instrucciones precisas para efectuar la transferencia de los activos virtuales desde su wallet externa.

El Usuario reconoce y acepta que la simple consulta de tasas, simulaciones o cotizaciones no constituye una operación en firme, y que la conversión únicamente se considera solicitada cuando se haya enviado efectivamente el activo virtual desde su wallet externa a la dirección indicada por AGILCASH dentro del tiempo de validez de la oferta.

2. Oferta de tasa de conversión y su validez

AGILCASH pondrá a disposición del Usuario una tasa de conversión basada en las condiciones del mercado, la liquidez disponible, las redes blockchain utilizadas, la volatilidad del activo virtual y los costos asociados a la operación.

La tasa de conversión:

- a) Tendrá una vigencia limitada en el tiempo, la cual será informada en la Plataforma.
- b) Podrá variar de manera continua por efectos del mercado.
- c) Se entenderá aceptada únicamente cuando el Usuario confirme la operación dentro del plazo indicado.
- d) Podrá expirar automáticamente si el Usuario no envía los activos virtuales dentro del tiempo definido.

El Usuario acepta que, si la transferencia de los activos virtuales se realiza por fuera del plazo de vigencia de la tasa, AGILCASH podrá recalcular la cotización conforme a la tasa vigente al momento de la recepción efectiva de los fondos en la red blockchain.

3. Transferencia de activos virtuales desde la wallet externa

El Usuario es el único responsable de:

- a) Enviar los activos virtuales desde su propia wallet externa.
- b) Utilizar correctamente la red blockchain indicada.
- c) Verificar la dirección de destino suministrada por AGILCASH.
- d) Asumir las comisiones de red correspondientes.

AGILCASH no será responsable por:

- a) Errores en la dirección de envío.
- b) Selección incorrecta de la red.
- c) Pérdida irreversible de los activos virtuales por errores del Usuario.
- d) Congestionamientos, caídas o fallas de la red blockchain.

4. Verificación de la transacción en blockchain

Una vez realizada la transferencia, AGILCASH procederá a:

- a) Verificar la existencia de la transacción en la red blockchain correspondiente.
- b) Confirmar el número mínimo de validaciones requeridas.
- c) Validar que el monto transferido coincida con el solicitado.

La operación solo será considerada como válida cuando la transacción alcance el número mínimo de confirmaciones exigido por los estándares operativos de AGILCASH.

5. Validaciones de cumplimiento y control (AML/SAGRILAFI)

Antes de proceder con la liquidación, AGILCASH realizará:

- a) Monitoreo transaccional de la operación.
- b) Verificación de listas restrictivas.
- c) Análisis de patrones inusuales.
- d) Revisión de la wallet de origen mediante herramientas de análisis blockchain.
- e) Evaluación del perfil de riesgo del Usuario.

AGILCASH podrá suspender la ejecución de la operación si detecta señales de alerta asociadas a lavado de activos, financiación del terrorismo **y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva**, fraude u otras conductas ilícitas.

6. Derecho de observación, rechazo o congelamiento de operaciones

AGILCASH podrá, de manera unilateral y sin que ello genere derecho a indemnización, adoptar cualquiera de las siguientes medidas:

- a) Observar temporalmente una operación en curso.
- b) Rechazar definitivamente la operación.
- c) Congelar el proceso de liquidación hasta obtener información adicional.
- d) Cancelar la operación por razones legales, técnicas o de cumplimiento.

Estas medidas podrán adoptarse incluso después de que el Usuario haya enviado los activos virtuales.

7. Liquidación de la operación

Una vez superadas las validaciones técnicas y de cumplimiento, AGILCASH procederá a liquidar la operación y a calcular el valor final a dispersar, teniendo en cuenta:

- a) El monto neto de activos virtuales recibidos.
- b) La tasa de conversión aplicable.
- c) Las comisiones del servicio.
- d) Los costos operativos, tecnológicos y de red.

El Usuario acepta que el valor final a recibir puede diferir de una cotización preliminar si existieron variaciones de mercado, diferencias en el monto recibido, comisiones de red u otras variables operativas.

8. Tarifas y comisiones

AGILCASH cobrará al Usuario una tarifa por la prestación del servicio, la cual podrá consistir en:

- a) Un porcentaje del valor de la operación.
- b) Una comisión fija.
- c) Una combinación de ambas.

Las tarifas serán informadas de manera clara y previa a la confirmación de cada operación. AGILCASH podrá modificar las tarifas, informando oportunamente a los Usuarios por los medios habilitados.

9. Dispersión de fondos al Usuario

Una vez liquidada la operación, AGILCASH coordinará la dispersión de los fondos a la cuenta bancaria registrada por el Usuario, a través de entidades financieras o aliados tecnológicos.

El Usuario acepta que:

- a) La dispersión depende de los tiempos del sistema financiero.
- b) Pueden presentarse demoras por validaciones bancarias.
- c) Las transferencias pueden ser rechazadas por causas ajenas a AGILCASH.
- d) Los bancos pueden aplicar sus propias políticas de control.

AGILCASH no garantiza tiempos exactos de acreditación en la cuenta bancaria del Usuario.

10. Retrasos, devoluciones y reprocesos

En caso de que una transferencia bancaria sea rechazada, devuelta o no pueda ejecutarse por causas imputables al banco del Usuario, a errores en la información suministrada o a controles regulatorios, AGILCASH podrá:

- a) Solicitar nueva información bancaria.
- b) Retener temporalmente el valor liquidado.

- c) Ejecutar un reproceso de la dispersión.

El Usuario acepta que estos eventos pueden generar demoras adicionales sin que ello implique responsabilidad para AGILCASH.

11. Operaciones fallidas y casos especiales

Una operación podrá considerarse fallida cuando:

- a) La transacción en blockchain no sea confirmada.
- b) El Usuario envíe un monto distinto al solicitado.
- c) Existan errores en la red utilizada.
- d) Se detecten riesgos legales o de cumplimiento.

En estos casos, AGILCASH evaluará cada situación de manera individual y adoptará la decisión que resulte más adecuada conforme a la ley y a sus políticas internas.

12. Operaciones parciales

Si el Usuario envía un monto inferior al solicitado, AGILCASH podrá, a su discreción:

- a) Liquidar la operación sobre el monto efectivamente recibido.
- b) Solicitar al Usuario completar el valor faltante.
- c) Cancelar la operación.

El Usuario acepta que en estos casos se podrán aplicar comisiones y costos adicionales.

13. Límites operativos por perfil de riesgo

AGILCASH establecerá límites operativos de acuerdo con:

- a) El nivel de verificación del Usuario.
- b) El perfil de riesgo asignado.
- c) El historial transaccional.
- d) La regulación vigente.

AGILCASH podrá modificar estos límites en cualquier momento.

14. Operaciones internacionales

Cuando la dispersión de fondos se realice en moneda extranjera o hacia cuentas en el exterior, el Usuario acepta que:

- a. Podrán aplicarse normas cambiarias.
- b. Podrán exigirse declaraciones ante el Banco de la República.
- c. Podrán generarse cargos adicionales.
- d. Se aplicarán controles más estrictos de cumplimiento.

15. Fuerza mayor y caso fortuito operativo

AGILCASH no será responsable por demoras, suspensiones o fallas en la ejecución de operaciones derivadas de eventos de fuerza mayor, caso fortuito, caídas generalizadas de redes, ataques cibernéticos, interrupciones de servicios públicos, actos de autoridad, fallas sistémicas bancarias o desastres naturales.

16. Carácter estimado de los tiempos de operación

Cualquier referencia a tiempos de procesamiento, liquidación o dispersión tendrá carácter meramente estimativo y no constituye garantía contractual.

17. Confirmaciones y notificaciones

El Usuario recibirá notificaciones relativas al estado de sus operaciones a través de:

- a) La Plataforma.
- b) Correo electrónico.
- c) Mensajes de texto u otros medios habilitados.

El Usuario es responsable de verificar dichas notificaciones oportunamente.

CAPÍTULO V – PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, CUMPLIMIENTO REGULATORIO, SAGRILAFY Y REPORTES A LA UIAF

AGILCASH declara que ha implementado un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y **Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva** (SAGRILAFY), de conformidad con las disposiciones impartidas por la Superintendencia de Sociedades, las recomendaciones del GAFI, las normas aplicables a los Proveedores de Servicios de Activos Virtuales (PSAV) y las obligaciones establecidas por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF). En virtud de lo anterior, el Usuario reconoce, acepta y comprende que todas las operaciones que realice a través de la Plataforma están sujetas a

controles estrictos de verificación, monitoreo y análisis permanente, y que la ejecución de cualquier operación podrá ser condicionada, observada, suspendida o rechazada cuando exista riesgo legal, operativo, tecnológico o de cumplimiento.

El Usuario se obliga de manera expresa a suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable en relación con su identidad, actividad económica, capacidad financiera, perfil transaccional, origen y destino de los fondos, así como cualquier otro dato que sea requerido por AGILCASH en cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo, se compromete a no utilizar la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas o destinadas a ocultar, encubrir, transformar, transferir o administrar activos de origen ilegal, ni para facilitar directa o indirectamente actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

AGILCASH aplicará de manera permanente procesos de conocimiento del cliente (KYC), conocimiento de la transacción (KYT) y conocimiento del beneficiario final, mediante la verificación de documentos, el cruce de información en listas restrictivas nacionales e internacionales, la validación de actividad económica, el análisis de comportamiento transaccional y la utilización de herramientas tecnológicas de trazabilidad blockchain que permitan identificar conexiones con actividades ilícitas, mezcladores, servicios de anonimización, mercados oscuros, ransomware, fraudes u otros esquemas de alto riesgo. El Usuario autoriza expresamente la realización de todas estas validaciones como condición indispensable para el uso de la Plataforma.

AGILCASH asignará a cada Usuario un nivel de riesgo de conformidad con su perfil, comportamiento, volumen transaccional, jurisdicciones involucradas, tipo de activo virtual utilizado y demás variables relevantes. En función de dicho nivel de riesgo, AGILCASH podrá imponer límites operativos, exigir información adicional, aplicar debida diligencia intensificada, restringir el acceso a determinados servicios, suspender temporalmente las operaciones o proceder al cierre definitivo de la cuenta. El Usuario acepta que estas medidas hacen parte del cumplimiento obligatorio de la ley y no constituyen incumplimiento contractual por parte de AGILCASH.

Cuando AGILCASH detecte operaciones que no guarden coherencia con el perfil del Usuario, presenten fraccionamientos injustificados, involucren wallets o direcciones asociadas a actividades ilícitas, utilicen mecanismos de ocultamiento de trazabilidad, involucren jurisdicciones de alto riesgo, presenten comportamientos atípicos o intenten evadir los controles de seguridad, podrá adoptar de inmediato las medidas que estime necesarias para proteger el sistema, incluyendo la observación, suspensión, rechazo de operaciones o cancelación definitiva del servicio.

En cumplimiento de la normativa vigente, AGILCASH podrá realizar Reportes de Operación Sospechosa (ROS) ante la UIAF cuando identifique indicios o señales razonables de posible lavado de activos, financiación del terrorismo, **financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva** o actividades conexas. El Usuario reconoce expresamente que dichos reportes se realizan de manera confidencial, que AGILCASH tiene prohibido legalmente informarle sobre su existencia, que el ROS no constituye una acusación penal ni una sanción, sino el cumplimiento de un deber legal,

y que la sola existencia de un ROS podrá dar lugar a la suspensión del servicio, bloqueo de la cuenta, cancelación de operaciones o terminación del vínculo contractual sin que ello genere derecho a indemnización.

Adicionalmente, el Usuario autoriza a AGILCASH a realizar todos los reportes periódicos y regulatorios exigidos por la UIAF en su calidad de PSAV, incluyendo reportes mensuales de operaciones con activos virtuales, reportes de transacciones relevantes y cualquier otro que sea exigido por las normas vigentes o futuras. Así mismo, acepta que dicha información podrá ser conservada por un término mínimo de cinco (5) años, bajo estrictos estándares de seguridad y reserva legal.

El Usuario declara bajo la gravedad de juramento que los activos virtuales que utiliza en la Plataforma provienen de actividades completamente lícitas, que no están relacionados con delitos de ninguna naturaleza, que no actúa por cuenta de terceros sin autorización legal expresa, que no se encuentra vinculado directa o indirectamente con organizaciones criminales, y que no utilizará la Plataforma como intermediario informal, facilitador, testaferro, corredor no autorizado o instrumento de ocultamiento patrimonial. Esta declaración se entenderá reiterada en cada operación que el Usuario realice en la Plataforma.

AGILCASH se reserva la facultad permanente de solicitar explicaciones, documentos, certificaciones bancarias, soportes contables, pruebas de actividad económica, justificantes del origen de fondos, entrevistas de validación o cualquier otro elemento que resulte necesario para cumplir adecuadamente sus deberes de prevención. La negativa del Usuario a suministrar dicha información, su entrega incompleta o inconsistente, o el suministro de información falsa, constituirá causal suficiente para la suspensión inmediata del servicio y la terminación definitiva de la relación contractual.

El incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de las obligaciones establecidas en este capítulo facultará a AGILCASH para suspender de inmediato el acceso a la Plataforma, cancelar operaciones en curso, cerrar la cuenta de manera definitiva, realizar los reportes regulatorios correspondientes, negar futuros registros e informar a las autoridades competentes cuando la ley así lo exija, sin que ello genere responsabilidad alguna para AGILCASH.

CAPÍTULO VI – DECLARACIONES, MANIFESTACIONES, GARANTÍAS DEL USUARIO Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

El Usuario declara de manera expresa, libre y voluntaria que conoce y comprende la naturaleza del servicio prestado por AGILCASH, su carácter estrictamente tecnológico y operativo, así como las limitaciones legales, técnicas y regulatorias que lo rigen. En consecuencia, reconoce que utiliza la Plataforma por su propia cuenta y riesgo, sin que exista obligación alguna de resultado por parte de AGILCASH distinta del cumplimiento diligente de los procesos que le corresponden conforme a la ley y a los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario manifiesta que tiene plena capacidad legal para contratar, que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad, restricción judicial

o administrativa que le impida utilizar la Plataforma, y que toda la información suministrada a AGILCASH es veraz, completa, actualizada y verificable. Así mismo, declara que es el único titular y beneficiario real de los activos virtuales que utiliza en las operaciones de conversión, y que tiene control exclusivo sobre las wallets desde las cuales se originan las transacciones.

El Usuario garantiza que los activos virtuales utilizados en la Plataforma provienen de actividades lícitas, que no se encuentran relacionados con delitos de ninguna naturaleza, y que no han sido obtenidos directa o indirectamente a través de conductas fraudulentas, actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, estafas, hacking, ransomware, narcotráfico, trata de personas, corrupción, evasión fiscal, juegos de azar ilegales o cualquier otra actividad ilícita. El Usuario asume plena responsabilidad por el origen, trazabilidad y legalidad de dichos activos, liberando expresamente a AGILCASH de cualquier responsabilidad derivada de su procedencia.

El Usuario declara igualmente que no actúa por cuenta de terceros sin autorización legal expresa, que no utiliza la Plataforma como intermediario informal para operaciones de terceros, que no presta su cuenta para ocultar la identidad de otras personas, y que no permite que su cuenta sea utilizada por sujetos distintos de él. Cualquier actuación en contravía de esta declaración constituirá un incumplimiento grave de estos Términos y dará lugar a la terminación inmediata del servicio.

El Usuario reconoce que los criptoactivos no son moneda de curso legal en Colombia, que no se encuentran respaldados por ningún Estado, que su valor es altamente volátil, que las condiciones del mercado pueden variar de forma súbita y que existe el riesgo de pérdidas económicas significativas. En consecuencia, exonera a AGILCASH de toda responsabilidad por fluctuaciones de precio, desvalorizaciones, pérdidas de oportunidad, cambios abruptos en la tasa de conversión, variaciones de liquidez o modificaciones regulatorias que afecten directa o indirectamente el mercado de criptoactivos.

El Usuario acepta que las redes blockchain son infraestructuras descentralizadas, ajenas al control de AGILCASH, por lo que reconoce que pueden presentarse demoras, congestiones, reorganizaciones de bloques, ataques informáticos, bifurcaciones de red, errores de validación u otros eventos que afecten la confirmación de transacciones. AGILCASH no será responsable por pérdidas, demoras o fallas derivadas de estos eventos propios de la tecnología blockchain.

El Usuario asume la responsabilidad total por cualquier error que cometa al enviar activos virtuales, incluyendo, pero sin limitarse a, errores en la dirección de destino, selección incorrecta de la red, envío de un tipo de activo distinto al solicitado, omisiones en los datos requeridos o fallas en la configuración de su wallet. El Usuario entiende que dichas operaciones pueden ser irreversibles y que, en tales casos, AGILCASH no tiene la obligación de recuperar los activos ni de indemnizar al Usuario.

El Usuario reconoce que la dispersión de los recursos en moneda fiduciaria depende del funcionamiento del sistema financiero, de los aliados tecnológicos, de las entidades

bancarias y de los controles propios de cada institución, por lo que acepta que pueden presentarse demoras, rechazos, bloqueos temporales o solicitudes de información adicional por parte de dichas entidades. AGILCASH no responderá por decisiones adoptadas por los bancos ni por los tiempos internos de acreditación de fondos.

El Usuario declara conocer y aceptar que AGILCASH podrá adoptar medidas de suspensión, bloqueo, observación, rechazo de operaciones o terminación definitiva del servicio cuando sea necesario para cumplir la ley, las órdenes de autoridad competente, las políticas de SAGRILAF, las obligaciones frente a la UIF, los controles de seguridad tecnológica o la mitigación de riesgos operativos. El ejercicio de estas facultades no constituirá incumplimiento contractual ni dará lugar a indemnización alguna.

El Usuario se obliga a mantener indemne a AGILCASH frente a cualquier reclamación, proceso, investigación, sanción, multa, demanda, perjuicio o responsabilidad que se derive del uso indebido de la Plataforma, del incumplimiento de estos Términos, del suministro de información falsa, del uso de activos de origen ilícito, de la infracción de normas legales o de derechos de terceros. Esta obligación de indemnidad se mantendrá vigente aun después de finalizada la relación contractual.

AGILCASH únicamente responderá frente al Usuario por los perjuicios directos que se le puedan imputar de manera comprobada por dolo o culpa grave en la ejecución de sus obligaciones contractuales, y en ningún caso responderá por perjuicios indirectos, lucro cesante, daño emergente, pérdida de oportunidad, daño reputacional, daño moral, pérdida de datos, interrupción del negocio o cualquier otro perjuicio consecuencial.

CAPÍTULO VII – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y EFECTOS DEL CIERRE DE LA CUENTA

AGILCASH se reserva el derecho de suspender temporalmente el acceso del Usuario a la Plataforma cuando existan motivos razonables para considerar que se presenta un riesgo legal, operativo, tecnológico, reputacional o de cumplimiento, cuando se detecten inconsistencias en la información suministrada, cuando se identifiquen conductas que puedan vulnerar estos Términos y Condiciones, o cuando sea necesario para cumplir órdenes de autoridad competente, requerimientos regulatorios, obligaciones derivadas del SAGRILAF, reportes a la UIF o medidas de seguridad tecnológica. Durante la suspensión, el Usuario no podrá realizar operaciones de conversión, sin que ello implique la terminación inmediata del contrato.

La suspensión del servicio podrá ser levantada únicamente cuando el Usuario haya subsanado las causales que la originaron, haya suministrado la información adicional requerida o cuando AGILCASH determine, de manera discrecional y conforme a la ley, que el riesgo ha sido mitigado de forma suficiente. AGILCASH no estará obligada a mantener la suspensión por un tiempo determinado ni a justificar públicamente las razones que dieron lugar a su adopción cuando ello pueda comprometer la confidencialidad de los controles de cumplimiento.

El contrato podrá terminar de manera unilateral por parte de AGILCASH, con efecto inmediato, cuando se configure cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones;
- ii. suministro de información falsa, incompleta o engañosa;
- iii. negativa a entregar información requerida para fines de cumplimiento;
- iv. utilización de la Plataforma para fines ilícitos;
- v. indicios fundados de lavado de activos, financiación del terrorismo, **financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva** o actividades conexas;
- vi. uso de la cuenta por terceros;
- vii. suplantación de identidad;
- viii. vulneración de los sistemas de seguridad;
- ix. realización de operaciones que excedan el perfil de riesgo del Usuario;
- x. afectación grave de la integridad,
- xi. seguridad o reputación de AGILCASH;
- xii. o cuando así lo ordene una autoridad judicial o administrativa.

La terminación del contrato por parte del Usuario podrá solicitarse en cualquier momento mediante los canales habilitados por AGILCASH. No obstante, dicha solicitud no será efectiva mientras existan operaciones en curso, procesos de validación pendientes, investigaciones internas, requerimientos de autoridades, obligaciones no cumplidas o reportes regulatorios en trámite. AGILCASH podrá diferir la terminación hasta tanto se cumplan dichas condiciones.

Con la terminación del contrato y el cierre definitivo de la cuenta, el Usuario perderá de manera inmediata el derecho a acceder a la Plataforma y a utilizar los servicios ofrecidos por AGILCASH. No obstante, ello no extinguirá las obligaciones que, por su naturaleza, deban mantenerse con posterioridad a la terminación, tales como las relacionadas con responsabilidad, indemnidad, protección de datos, reserva de información, cumplimiento de obligaciones legales, conservación de registros, y cooperación con autoridades.

AGILCASH conservará la información del Usuario por el término mínimo exigido por la ley para fines de prevención de lavado de activos, cumplimiento regulatorio, atención de requerimientos de autoridad, defensa judicial y gestión de riesgos, aun después de terminada la relación contractual. El tratamiento de dicha información se sujetará en todo momento a la Política de Privacidad y a las normas de protección de datos personales.

La terminación del contrato no dará lugar, en ningún caso, a indemnizaciones, compensaciones o reclamaciones económicas a cargo de AGILCASH, salvo que exista una decisión judicial en firme que así lo ordene. El Usuario renuncia expresamente a presentar reclamaciones por lucro cesante, pérdida de oportunidad, afectación reputacional o perjuicios indirectos derivados de la suspensión o terminación del servicio.

AGILCASH no asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias económicas, comerciales o patrimoniales que para el Usuario se deriven de la suspensión del servicio o de la terminación del contrato cuando estas se adopten en ejercicio legítimo de sus facultades contractuales, legales o regulatorias.

CAPÍTULO VIII – RIESGOS DEL SERVICIO, RIESGOS TECNOLÓGICOS, RIESGOS DE MERCADO, CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

El Usuario reconoce y acepta expresamente que el uso de la Plataforma implica la asunción de diversos riesgos inherentes al mercado de criptoactivos, a la infraestructura tecnológica, al sistema financiero y a factores externos que escapan al control de AGILCASH. En consecuencia, declara que conoce dichos riesgos, que los comprende plenamente y que los asume bajo su propia responsabilidad, liberando a AGILCASH de cualquier reclamación derivada de su materialización, salvo en los casos de dolo o culpa grave debidamente probados.

El Usuario entiende que los criptoactivos son activos altamente volátiles, cuyo valor puede fluctuar de manera abrupta e impredecible en periodos muy cortos de tiempo, y que dichas fluctuaciones pueden generar pérdidas económicas significativas. AGILCASH no garantiza estabilidad de precios, liquidez permanente, profundidad de mercado ni continuidad de condiciones favorables de conversión. Las variaciones en las tasas de conversión, los cambios en la liquidez disponible, las alteraciones en la oferta y la demanda, así como los movimientos especulativos del mercado, son riesgos propios del Usuario.

El Usuario reconoce que las redes blockchain son sistemas descentralizados, operados por terceros, que no se encuentran bajo el control de AGILCASH, por lo que pueden presentarse retrasos en la validación de transacciones, congestión de red, reorganización de bloques, bifurcaciones, ataques informáticos, fallas de nodos, interrupciones del servicio, errores en el procesamiento de datos, o vulnerabilidades propias de los protocolos utilizados. AGILCASH no garantiza la operación ininterrumpida de dichas redes ni asume responsabilidad por los efectos adversos derivados de su funcionamiento.

El Usuario acepta que los servicios tecnológicos de AGILCASH dependen de infraestructuras propias y de terceros, tales como proveedores de nube, servicios de internet, sistemas de validación de identidad, plataformas de mensajería, servicios de análisis blockchain y aliados tecnológicos. En consecuencia, pueden presentarse caídas del sistema, indisponibilidades temporales, errores de software, ataques cibernéticos, accesos no autorizados, pérdida de conectividad, fallas de servidores o incidentes de

seguridad que afecten parcial o totalmente la prestación del servicio. AGILCASH aplicará medidas razonables de seguridad, pero no garantiza una disponibilidad absoluta del servicio.

El Usuario reconoce igualmente que la dispersión de fondos en moneda fiduciaria depende del funcionamiento del sistema financiero, de las entidades bancarias, de sus propios controles internos y de la regulación aplicable, por lo que pueden presentarse bloqueos, rechazos, demoras en la acreditación de fondos, solicitudes de información adicional o devoluciones de transferencias por causas ajenas a la voluntad de AGILCASH. La Compañía no se responsabiliza por los tiempos internos de las entidades financieras ni por las decisiones que estas adopten en ejercicio de sus funciones legales.

AGILCASH no será responsable por daños, pérdidas o perjuicios derivados de errores cometidos por el Usuario en la operación, tales como el envío de activos virtuales a direcciones incorrectas, la selección equivocada de la red blockchain, el uso de wallets incompatibles, la omisión de datos necesarios, la pérdida de claves privadas, la suplantación de identidad por negligencia en la custodia de credenciales, o el uso de dispositivos inseguros o infectados con software malicioso.

El Usuario acepta que cambios normativos, regulatorios, administrativos, judiciales o de política pública, tanto en Colombia como en otras jurisdicciones, pueden afectar parcial o totalmente el uso de criptoactivos, la conversión de estos, la operatividad de la Plataforma o la continuidad del servicio. AGILCASH no será responsable por los efectos derivados de decisiones de autoridad, modificaciones legales o imposiciones regulatorias sobre el mercado de activos virtuales.

Se consideran eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entre otros, los actos de autoridad, guerras, conmociones interiores, huelgas, paros, bloqueos, terremotos, incendios, inundaciones, pandemias, fallas masivas de energía, ataques informáticos de gran escala, interrupciones generalizadas de internet, colapsos del sistema financiero, fallas sistémicas de redes blockchain o cualquier otro evento imprevisible, irresistible e inevitable que impida total o parcialmente la ejecución del servicio. En estos casos, AGILCASH quedará exonerada de responsabilidad mientras subsista la causa que dio origen al evento.

El Usuario reconoce que los tiempos de procesamiento, validación, liquidación y dispersión informados por AGILCASH tienen carácter estimativo y no constituyen una garantía contractual de cumplimiento en un plazo exacto. Las demoras razonables derivadas de validaciones de seguridad, controles de cumplimiento, congestión de redes, procesos bancarios, incidentes tecnológicos o eventos de fuerza mayor no darán lugar a reclamaciones, indemnizaciones ni penalidades a cargo de AGILCASH.

AGILCASH no responderá en ningún caso por perjuicios indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño reputacional, interrupción del negocio, pérdida de datos, sanciones impuestas a los Usuarios por terceros, ni por cualquier otro daño consecuencial derivado del uso de la Plataforma, aun cuando hubiera sido advertida de la posibilidad de tales daños.

CAPÍTULO IX – TARIFAS, COSTOS, IMPUESTOS, FACTURACIÓN Y OBLIGACIONES ECONÓMICAS DEL USUARIO

El Usuario reconoce y acepta que el uso de la Plataforma y la ejecución de cada operación de conversión están sujetos al pago de las tarifas y costos que AGILCASH establezca de acuerdo con su estructura operativa, tecnológica, financiera y de cumplimiento. Estas tarifas representan la contraprestación por los servicios de intermediación tecnológica, validaciones de seguridad, análisis de riesgo, estructura de soporte, infraestructura en la nube, trazabilidad blockchain y demás elementos necesarios para la ejecución de la operación. Las tarifas aplicables serán informadas de manera previa a cada operación, y se entenderán aceptadas por el Usuario al confirmar la transacción correspondiente.

Las tarifas podrán consistir en comisiones porcentuales, valores fijos, cargos variables derivados de costos de red o cualquier otro esquema que AGILCASH incorpore dentro de su modelo de servicio. La determinación de la tarifa final tomará en consideración las condiciones del mercado, la liquidez en el momento de la operación, los costos de los aliados financieros, las comisiones de la red blockchain utilizada y las políticas internas de la Compañía. El Usuario comprende que estos factores pueden variar, por lo que las tarifas no serán necesariamente uniformes entre distintas operaciones ni entre distintos Usuarios.

AGILCASH podrá actualizar, modificar o ajustar las tarifas en cualquier momento, ya sea de manera general o para segmentos específicos de Usuarios, siempre que dicha modificación sea informada oportunamente por los canales oficiales. Estos cambios no afectarán operaciones ya confirmadas, pero serán aplicables a las futuras operaciones que el Usuario decida realizar después de haber recibido la notificación correspondiente.

El Usuario acepta que, además de las tarifas cobradas por AGILCASH, podrá incurrir en costos adicionales derivados del funcionamiento de las redes blockchain, tales como comisiones de mineros o validadores, costos de gas, tarifas de congestión u otros cargos propios de la infraestructura tecnológica de activos virtuales. Estos valores no son controlados por AGILCASH y dependen exclusivamente de terceros y de la dinámica propia de cada red. En consecuencia, el Usuario asume dichos costos como parte del uso de los activos virtuales.

La dispersión de fondos en moneda fiduciaria puede involucrar costos adicionales cobrados por las entidades financieras o por aliados tecnológicos encargados de procesar las transferencias. Estos valores son determinados por cada entidad conforme a sus propias políticas internas y no constituyen ingresos para AGILCASH. El Usuario asume la totalidad de dichos costos y, al utilizar la Plataforma, autoriza expresamente la deducción de los mismos del valor final a dispersar.

Para efectos tributarios, AGILCASH emitirá las facturas o documentos equivalentes que correspondan por la prestación del servicio, de acuerdo con la normativa vigente. El Usuario se obliga a proporcionar la información fiscal necesaria para la correcta emisión

de dichos documentos, y reconoce que la falta de entrega oportuna de esta información podrá retrasar o impedir la realización de operaciones futuras. El Usuario también será responsable de todas las obligaciones tributarias derivadas de las operaciones que realice, incluyendo aquellas relacionadas con su renta, patrimonio, ingresos, ganancias ocasionales, o cualquier otro impuesto, declaración, reporte o retención aplicable en su país de residencia o en cualquier otra jurisdicción que resulte pertinente.

AGILCASH no presta servicios de asesoría fiscal, financiera o contable, por lo que el Usuario será el único responsable de determinar, con el apoyo de sus propios asesores, las implicaciones tributarias de sus operaciones. Cualquier obligación de autorretención, declaración o reporte fiscal derivado de las conversiones de activos virtuales será responsabilidad exclusiva del Usuario, sin que se pueda exigir a AGILCASH asistencia o asunción de tales obligaciones.

En caso de que autoridades tributarias, entidades financieras o terceros soliciten información adicional relacionada con operaciones específicas del Usuario, AGILCASH podrá, en cumplimiento de sus deberes legales y regulatorios, suministrar la información correspondiente en los términos permitidos por la ley. El Usuario autoriza expresamente este tratamiento y entiende que la entrega de dicha información no constituye incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad asumidas por AGILCASH.

Si por error del Usuario se generan costos adicionales, transferencias rechazadas, reprocesos, devoluciones bancarias, o cualquier gasto necesario para corregir o volver a ejecutar una operación, el Usuario asume íntegramente dichos valores y autoriza a AGILCASH a descontarlos del monto final a dispersar o, en su defecto, a requerir su pago previo como condición para continuar utilizando la Plataforma.

Las obligaciones económicas a cargo del Usuario derivadas del uso de la Plataforma se entenderán exigibles de manera inmediata. La falta de pago de cualquier valor debido, o el desconocimiento injustificado de cargos debidamente soportados, habilitará a AGILCASH para suspender el servicio, bloquear la cuenta o dar por terminado el contrato, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

CAPÍTULO X - PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS DE AUTOR, MARCA Y USO DE LA PLATAFORMA

AGILCASH es titular exclusivo, o cuenta con las licencias necesarias, sobre todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la Plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a, el software, el código fuente y objeto, las interfaces, diseños gráficos, estructuras funcionales, bases de datos, algoritmos, arquitectura tecnológica, signos distintivos, marcas, nombres comerciales, logotipos, dominios de internet, contenidos audiovisuales, textos, manuales, procesos operativos, documentación técnica y cualquier otro elemento protegido por la normativa de derechos de autor y de propiedad industrial.

El acceso y uso de la Plataforma por parte del Usuario no implica en ningún caso la transferencia, cesión, licencia amplia, sublicencia ni autorización de explotación de los derechos de propiedad intelectual de AGILCASH. El Usuario únicamente adquiere un

derecho de uso personal, no exclusivo, intransferible, revocable y limitado, estrictamente necesario para utilizar los servicios de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario se obliga a no copiar, reproducir, modificar, transformar, adaptar, traducir, distribuir, comunicar públicamente, poner a disposición, comercializar, licenciar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, extraer información, crear obras derivadas, ni explotar de ninguna forma, total o parcialmente, la Plataforma o cualquiera de sus componentes, sin autorización previa, expresa y escrita de AGILCASH. Cualquier uso no autorizado constituirá una infracción a los derechos de propiedad intelectual y dará lugar a las acciones civiles, administrativas y penales a que haya lugar.

Las marcas, nombres comerciales, logotipos, signos distintivos y demás elementos de identidad corporativa de AGILCASH no podrán ser utilizados por el Usuario en ningún medio, formato o soporte, sin autorización expresa y por escrito de la Compañía. El uso indebido de dichos signos podrá generar responsabilidad por infracción marcaria, competencia desleal y aprovechamiento indebido de la reputación ajena.

El Usuario reconoce que cualquier mejora, sugerencia, retroalimentación, comentario o recomendación que entregue a AGILCASH sobre el funcionamiento de la Plataforma podrá ser utilizada libremente por la Compañía, sin que ello genere derecho a retribución, compensación económica, reconocimiento de autoría o participación en beneficios, salvo pacto expreso en contrario.

AGILCASH se reserva el derecho de actualizar, modificar, suspender, retirar, limitar o redefinir, en cualquier momento, total o parcialmente, las funcionalidades de la Plataforma, su diseño, su arquitectura tecnológica y sus herramientas operativas, sin que ello genere derecho a indemnización o reclamación alguna por parte del Usuario, siempre que tales modificaciones se realicen dentro del marco legal y contractual.

El Usuario será el único responsable por los contenidos que cargue, transmita, envíe o comparta a través de la Plataforma, garantizando que cuenta con los derechos, autorizaciones o licencias necesarias para su uso, y que dichos contenidos no vulneran derechos de terceros, normas legales, el orden público, ni las disposiciones de estos Términos. AGILCASH no se hace responsable por los contenidos generados por los Usuarios, sin perjuicio de las facultades de moderación, bloqueo o eliminación de información cuando exista riesgo legal o de cumplimiento.

Cualquier reclamación de terceros por presunta infracción de derechos de autor, propiedad industrial, uso indebido de información o violación de secretos empresariales atribuible a actuaciones del Usuario, será asumida exclusivamente por este, quien se obliga a mantener indemne a AGILCASH frente a cualquier reclamación, proceso, sanción, multa o condena que se derive de dichos hechos.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente capítulo dará lugar, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes, a la suspensión inmediata del acceso a la Plataforma, a la terminación del contrato y a la reclamación de los perjuicios que se causen a AGILCASH.

CAPÍTULO XI –PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

AGILCASH reconoce la importancia de la privacidad y de la protección de los datos personales de los Usuarios, y declara que el tratamiento de la información recolectada a través de la Plataforma se realiza en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, las disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad y gobernanza de datos.

El Usuario autoriza a AGILCASH para recolectar, almacenar, procesar, analizar, transmitir, transferir, depurar, actualizar y utilizar sus datos personales con la finalidad de prestar los servicios ofrecidos, ejecutar validaciones de identidad, realizar controles de prevención de LA/FT/**FPADM**, operar la Plataforma, efectuar procesos de autenticación y seguridad, cumplir obligaciones legales y contractuales, atender requerimientos de autoridad, suministrar información relevante sobre el servicio, mejorar productos y experiencias, realizar monitoreo transaccional, administrar riesgos tecnológicos y asegurar el adecuado funcionamiento de la infraestructura.

El Usuario acepta que la información suministrada podrá ser compartida con aliados tecnológicos, proveedores de servicios en la nube, entidades financieras, plataformas de autenticación, empresas de análisis blockchain y demás terceros. Así mismo, acepta que sus datos podrán ser transferidos fuera del territorio colombiano.

AGILCASH adopta medidas de seguridad físicas, administrativas, tecnológicas y organizacionales diseñadas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, revelación, pérdida, alteración, destrucción o uso indebido. Estas medidas incluyen encriptación, controles de acceso, monitoreo continuo, políticas internas de seguridad, auditorías periódicas y protocolos de manejo de incidentes. No obstante, el Usuario reconoce que ningún sistema de seguridad es infalible y que pueden existir riesgos inherentes a la transmisión de información a través de redes digitales o blockchain.

El Usuario declara que la información que suministre será veraz, completa y actualizada, y se compromete a informar oportunamente cualquier cambio que deba reflejarse en las bases de datos de AGILCASH. La falta de actualización de la información podrá generar bloqueos, inconsistencias, retrasos o suspensión del uso de la Plataforma, especialmente cuando dicha información sea necesaria para cumplir con obligaciones regulatorias o procesos de validación.

AGILCASH podrá conservar los datos personales del Usuario por el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, atender requerimientos de autoridades, dar cumplimiento al régimen de prevención de LA/FT/**FPADM**, realizar reportes regulatorios, atender auditorías internas o externas, y mantener la trazabilidad de las operaciones. La conservación de la información no constituye incumplimiento de los deberes de eliminación cuando dicha conservación sea exigida por la ley o por el diseño del sistema de cumplimiento.

La información del Usuario, sus transacciones, soportes y datos sensibles estarán sujetos a deberes estrictos de reserva. AGILCASH no divulgará dicha información a terceros no autorizados, salvo en los casos en que exista consentimiento del Usuario, orden de autoridad competente, obligación legal de reporte, requerimiento de entidades financieras, o cuando la información sea necesaria para prevenir o mitigar riesgos operativos, tecnológicos, reputacionales o de cumplimiento.

El Usuario tendrá en todo momento los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012, incluyendo consultar sus datos, solicitar corrección, actualización o supresión, revocar la autorización de tratamiento cuando sea procedente y presentar solicitudes ante el área de protección de datos de AGILCASH. Para ejercer estos derechos, el Usuario podrá comunicarse a través del canal oficial indicado en la Política de Privacidad.

El tratamiento de datos biométricos, cuando sea necesario para procesos de autenticación, verificación de identidad o control de fraude, se realizará con altos estándares de seguridad y únicamente para las finalidades descritas en estos Términos y en la Política de Privacidad. El Usuario autoriza el uso de dichos datos en los términos permitidos por la ley.

AGILCASH adoptará medidas razonables para informar al Usuario sobre cualquier incidente de seguridad que comprometa la integridad de sus datos cuando así lo exijan las autoridades o la normativa aplicable, sin perjuicio de las medidas de mitigación que se encuentren en curso y del deber de reserva asociado a investigaciones en materia de prevención de LA/FT/FPADM.

El incumplimiento por parte del Usuario de las obligaciones relacionadas con la veracidad, seguridad o actualización de los datos podrá derivar en la suspensión o terminación del servicio. Las solicitudes de supresión de datos no serán procedentes cuando la información deba conservarse para cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales o de prevención de delitos.

CAPÍTULO XII – ALIADOS TECNOLÓGICOS, TERCEROS PROVEEDORES, RESPONSABILIDAD FRENTE A SERVICIOS DE TERCEROS Y ALCANCE OPERATIVO DE LA INTERMEDIACIÓN

La operación de AGILCASH depende, en parte, de la participación de aliados tecnológicos, proveedores de infraestructura, entidades financieras, plataformas de autenticación, empresas de análisis blockchain, procesadores de pagos, pasarelas bancarias, proveedores de servicios en la nube, herramientas de ciberseguridad y otros terceros cuya colaboración es esencial para la adecuada prestación del servicio. El Usuario reconoce que dichos terceros actúan de manera independiente y no se encuentran subordinados, controlados o administrados por AGILCASH.

El Usuario comprende y acepta que la calidad, disponibilidad, velocidad y continuidad del servicio prestado por AGILCASH pueden verse afectadas por el desempeño, decisiones operativas, condiciones técnicas, políticas internas, validaciones de

seguridad o fallas de los aliados y terceros antes mencionados. En consecuencia, AGILCASH no garantiza la disponibilidad permanente o el funcionamiento ininterrumpido de servicios que dependen de infraestructuras externas sobre las cuales no tiene control directo.

Cuando la operación requiera la participación de entidades financieras, incluyendo bancos, compañías de financiamiento, sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos, procesadores de transferencias o plataformas habilitadas para dispersión de recursos, el Usuario entiende que dichas entidades pueden aplicar sus propias políticas de cumplimiento, prevención de fraude, validación de identidad, seguridad tecnológica y administración del riesgo. Estas políticas pueden generar demoras, solicitudes adicionales de información, bloqueos temporales o rechazos de transferencias, sin que ello configure responsabilidad de AGILCASH.

Así mismo, cuando AGILCASH utilice proveedores de servicios tecnológicos —como empresas de análisis de trazabilidad blockchain, sistemas de validación biométrica, servicios de verificación de documentos, protocolos de almacenamiento en la nube o servicios de infraestructura digital— el Usuario autoriza expresamente que su información sea tratada por dichos terceros en los términos necesarios para prestar el servicio, siempre bajo estándares de protección de datos adecuados y conforme a la normativa vigente.

El Usuario reconoce que las decisiones adoptadas por terceros pueden tener efectos directos sobre la ejecución de sus operaciones, aun cuando AGILCASH haya cumplido con sus obligaciones. Entre tales efectos se encuentran la imposibilidad de dispersar fondos, la necesidad de reprocesar operaciones, la retención temporal de valores, la solicitud de documentos adicionales, la imposición de límites transaccionales o la suspensión de ciertas funcionalidades mientras un tercero realiza verificaciones o resuelve incidentes de seguridad.

AGILCASH hará sus mejores esfuerzos para coordinar con dichos terceros la prestación eficiente del servicio, pero no será responsable por fallas, errores, indisponibilidades, interrupciones, decisiones de cumplimiento, políticas internas, restricciones regulatorias, configuraciones técnicas o cualquier otra actuación que sea atribuible directa o exclusivamente al aliado o proveedor externo.

Cuando la Plataforma integre servicios, módulos o herramientas de terceros —incluyendo, pero no limitándose a pasarelas de pago, APIs bancarias, sistemas de autenticación, servicios de tokenización o soluciones externas de verificación— el uso de dichos servicios podrá estar sujeto a términos y condiciones adicionales definidos por el proveedor correspondiente. El Usuario declara que conoce y acepta que AGILCASH no controla ni administra los términos contractuales de dichos terceros y que, por lo tanto, su uso podrá estar condicionado al cumplimiento de las reglas establecidas por ellos.

El Usuario reconoce que algunos aliados tecnológicos pueden monitorear y analizar la información derivada de la operación para propósitos de seguridad, autenticación, prevención de fraude o análisis de riesgo, y autoriza a AGILCASH a compartir la

información estrictamente necesaria para tales fines. El tratamiento de esta información se realizará conforme a la Política de Privacidad y dentro de los límites establecidos por la ley.

AGILCASH no será responsable por pérdidas de información, demoras, interrupciones del servicio, fallas de seguridad, incidentes técnicos, bloqueos, rechazos, corrupciones de datos, indisponibilidad temporal o permanente del sistema, ni por cualquier perjuicio derivado de decisiones, acciones u omisiones atribuibles a sus aliados o proveedores tecnológicos, financieros o de infraestructura.

En caso de que un tercero interrumpa, suspenda o altere las condiciones del servicio, AGILCASH adoptará las medidas razonables para mitigar los efectos y restablecer la normalidad operativa, pero no asumirá responsabilidad por los daños que dicha interrupción pueda causar al Usuario, en la medida en que estos provengan de factores ajenos a su control.

Finalmente, el Usuario acepta que la presencia de terceros en la operación no genera relación contractual directa entre él y dichos aliados, y que cualquier reclamación relacionada con servicios prestados por terceros deberá dirigirse directamente a AGILCASH, quien evaluará internamente la situación y determinará el procedimiento adecuado conforme a la ley, sin que ello implique la asunción de responsabilidad por hechos atribuibles al proveedor externo.

CAPÍTULO XIII – MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, ACTUALIZACIONES DEL SERVICIO, AVISOS Y COMUNICACIONES OFICIALES

AGILCASH podrá modificar, actualizar, complementar o ajustar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, así como las políticas internas, lineamientos operativos, reglas de uso, tarifas, procesos de verificación, funcionalidades de la Plataforma y cualquier otro aspecto relacionado con la prestación del servicio. Estas modificaciones podrán obedecer, entre otros motivos, a cambios tecnológicos, nuevas exigencias regulatorias, recomendaciones de autoridades, actualización de políticas de seguridad, cambios en el modelo de negocio, mejoras operativas o ajustes derivados de la evolución del mercado de activos virtuales.

Toda modificación será comunicada al Usuario a través de los canales oficiales de AGILCASH, incluyendo la Plataforma, el sitio web, el correo electrónico registrado o cualquier otro medio electrónico que la Compañía determine como idóneo. El Usuario reconoce que dichos canales constituyen medios válidos y suficientes para efectos de notificación y que la continuidad en el uso de la Plataforma después de la divulgación de los cambios implica la aceptación plena, irrevocable y vinculante de los nuevos términos.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con las modificaciones adoptadas, podrá solicitar la terminación del contrato y el cierre de su cuenta, siempre que no existan operaciones pendientes, validaciones en curso o requerimientos regulatorios abiertos. La terminación por esta causa no generará indemnización, reembolso ni compensación alguna a cargo de AGILCASH.

El Usuario entiende que el servicio prestado por AGILCASH es dinámico, evoluciona con el mercado y depende de factores tecnológicos, financieros y regulatorios que pueden cambiar con rapidez. Por lo tanto, reconoce que la actualización periódica de reglas, procesos y políticas es indispensable para garantizar la seguridad del sistema, el cumplimiento normativo y la continuidad operativa de la Plataforma.

AGILCASH podrá introducir nuevas funcionalidades, modificar características existentes, suspender temporalmente partes del servicio o retirar herramientas que ya no resulten adecuadas, sin que ello genere obligación de mantener funcionalidades previas de manera indefinida. El Usuario acepta que el servicio se presta “como está disponible” en cada momento y que adaptaciones tecnológicas pueden ser necesarias para conservar la integridad del modelo de negocio.

Todas las comunicaciones oficiales entre AGILCASH y el Usuario se realizarán a través de los medios de contacto registrados por este último, incluyendo correo electrónico, mensajes dentro de la Plataforma, notificaciones push, mensajes de texto, o cualquier otro canal digital habilitado. El Usuario es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y deberá revisar regularmente los mensajes y avisos enviados por AGILCASH, pues estos se considerarán válidamente notificados una vez sean remitidos mediante cualquiera de los canales autorizados.

AGILCASH podrá, en casos específicos, requerir confirmación expresa del Usuario respecto de ciertas modificaciones, especialmente cuando se trate de cambios sustanciales en materia de privacidad, seguridad, consentimiento informado o condiciones esenciales del servicio. Sin embargo, esto no será requisito para la validez de modificaciones generales cuando la normativa aplicable no lo exija.

La falta de lectura por parte del Usuario de los avisos, notificaciones o actualizaciones enviadas por AGILCASH no afectará su eficacia ni limitará su obligatoriedad. Corresponde al Usuario mantenerse informado sobre las modificaciones que puedan impactar la prestación del servicio.

Cuando las modificaciones sean exigidas por mandato de autoridad administrativa, judicial o regulatoria, AGILCASH podrá implementarlas de manera inmediata, incluso antes de su publicación formal, cuando ello sea necesario para cumplir con obligaciones legales o mitigar riesgos significativos.

CAPÍTULO XIV – LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, VIGENCIA, INTEGRIDAD CONTRACTUAL Y DISPOSICIONES FINALES

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier relación contractual o extracontractual que se derive del acceso, uso o funcionamiento de la Plataforma AGILCASH, se rigen íntegra y exclusivamente por las leyes de la República de Colombia, sin consideración a normas sobre conflicto de leyes. En consecuencia, toda interpretación, ejecución, validez, cumplimiento o terminación del presente contrato se someterá al ordenamiento jurídico colombiano.

Cualquier controversia, disputa, reclamación o diferencia que se suscite entre el Usuario y AGILCASH con ocasión de estos Términos y Condiciones, del uso de la Plataforma, de la ejecución de operaciones de conversión, del tratamiento de datos personales, de la aplicación del régimen de cumplimiento o de cualquier otro aspecto relacionado directa o indirectamente con el servicio, será sometida a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia. Las partes fijan como domicilio contractual la ciudad donde tenga su sede principal AGILCASH, salvo que por mandato legal corresponda a una jurisdicción distinta.

El Usuario renuncia expresamente a intentar acciones judiciales en jurisdicciones extranjeras, salvo que una norma de orden público internacional o un tratado vigente así lo imponga de manera obligatoria. De igual forma, renuncia a invocar normas de protección al consumidor de otras jurisdicciones cuando estas no resulten aplicables conforme a la ley colombiana.

Estos Términos y Condiciones entran en vigencia desde el momento en que el Usuario manifiesta su aceptación mediante el registro en la Plataforma, el uso efectivo del servicio o cualquier acto que implique su adhesión, y permanecerán vigentes durante todo el tiempo en que exista una cuenta activa o mientras subsistan efectos derivados de la relación contractual, aun después de la terminación del servicio.

El presente documento constituye el acuerdo total entre el Usuario y AGILCASH en relación con el uso de la Plataforma, y sustituye cualquier acuerdo, entendimiento, negociación, comunicación o manifestación previa, verbal o escrita, relacionada con el mismo objeto. Ninguna modificación, renuncia, tolerancia o concesión será válida si no consta por escrito y ha sido emitida por un representante autorizado de AGILCASH, salvo las modificaciones generales comunicadas conforme al Capítulo XIII.

Si alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones fuere declarada nula, ineficaz, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán plenamente vigentes y obligatorias. En tal evento, la cláusula afectada será interpretada o sustituida de manera que refleje, en la mayor medida posible, la intención original de las partes y el propósito económico y jurídico del contrato.

El hecho de que AGILCASH no ejerza en algún momento una facultad, derecho o acción derivada de estos Términos y Condiciones no se interpretará como una renuncia a los mismos, ni limitará su ejercicio posterior. Cualquier tolerancia será excepcional, temporal y no generará precedente.

El Usuario declara que ha leído íntegramente estos Términos y Condiciones, que los comprende en su totalidad, que ha tenido la oportunidad de resolver sus inquietudes, y que los acepta de manera libre, expresa, consciente e informada, sin que medie error, fuerza o dolo alguno. Así mismo, reconoce que su aceptación se realiza a través de medios electrónicos, con plena validez jurídica conforme a las normas sobre comercio electrónico y mensajes de datos vigentes en Colombia.

AGILCASH se reserva todos los derechos que no hayan sido expresamente concedidos al Usuario en estos Términos y Condiciones.

