

Términos y Condiciones del servicio Pay with ZEN

Capítulo 1. Disposiciones generales

§ 1

Los presentes Términos y condiciones determinan las normas de prestación del servicio «Pay with ZEN», en el marco del cual BB Trade Estonia OU y el operador de la bolsa de criptomonedas zondacrypto les permite a los usuarios sincronizar su cuenta de zondacrypto con la cuenta de UAB ZEN.COM. Gracias a esto, los usuarios podrán realizar transferencias inmediatas en PLN de la cuenta de zondacrypto a la cuenta de UAB ZEN.COM y viceversa.

§ 2

A efectos de los presentes términos y condiciones, se establecen las siguientes definiciones:

Dirección de correo electrónico: una dirección individual de correo electrónico proporcionada por el Cliente y utilizada para la comunicación entre la Plataforma del Socio y el Cliente.

Contraseña: una serie única de caracteres (letras, dígitos y otros) que permite el acceso a la cuenta de Usuario, la cual debe guardarse en confidencialidad y no puede compartirse con terceros sin previa autorización.

Cliente: una persona física, persona jurídica o entidad sin personalidad jurídica que, tras el proceso de registro y activación completa de la cuenta de Cliente en la

Plataforma del Socio, desea aprovechar el servicio, o bien una persona física, persona jurídica o entidad sin personalidad jurídica que, tras el proceso de registro y activación completa de la cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios, desea aprovechar el servicio.

Cuenta de Cliente: una parte de la Plataforma del Socio que está disponible para el Cliente tras iniciar sesión que está protegida por una cuenta y constituye un conjunto de datos sobre el Cliente e información sobre su actividad en la Plataforma del Socio, o bien una parte de la Plataforma del Proveedor de Servicios que está disponible para el Cliente tras iniciar sesión que está protegida por una cuenta y constituye un conjunto de datos sobre el Cliente e información sobre su actividad en la Plataforma del Proveedor de Servicios.

Socio: BB Trade Estonia OU con sede en Estonia, domicilio social Harju maakond, Tallinn, Lasnamäe linnaosa, Tähesaju tee 9, 13917 ESTONIA (office no. 10, 2nd floor), inscrita en el registro mercantil de Estonia bajo el número 14814864.

Plataforma del Socio: sitio web disponible bajo la dirección pública www.zondacrypto.com, administrada por el Socio.

Plataforma del Proveedor de Servicios: sitio web disponible bajo la dirección pública www.zen.com, administrada por el Proveedor de Servicios.

Términos y condiciones: el presente documento que determina los términos y condiciones técnicos del servicio «Pay with ZEN».

Términos y condiciones del Socio: términos y condiciones referentes a la prestación de servicios electrónicos por el Socio publicados en la Plataforma del Socio.

Términos y condiciones del Proveedor de Servicios: términos y condiciones de prestación de servicios electrónicos por el Proveedor de Servicios publicados en la plataforma del Proveedor de Servicios

Registro: un conjunto de actividades que tienen como objetivo abrir una cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio y que consisten en especial en completar de manera pertinente el formulario electrónico disponible en la Plataforma del Socio de acuerdo con las reglas establecidas en los Términos y condiciones del Socio, o bien un conjunto de actividades que tienen como objetivo abrir una cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios y que consisten en especial en completar de manera pertinente el formulario electrónico disponible en la Plataforma del Proveedor de Servicios de acuerdo con las reglas establecidas en los Términos y condiciones del Socio.

Proveedor de Servicios: UAB “ZEN.COM” con sede en Lituania, domicilio social Mėsinių g. 5, LT-01133, Vilna, Lituania, registrado bajo el número 304749651.

Capítulo 2. Reglas de prestación del servicio

§ 3

1. Para utilizar el servicio «Pay with Zen», es necesario sincronizar las cuentas:
 - a) el titular de la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio está obligado a iniciar el proceso de registro de cuenta en la Plataforma del Proveedor de Servicios mediante la Plataforma del Socio y a integrar la cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios con la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio;
o
b) el titular de la cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios debe integrar la cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios con la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio.

2. Para la integración exitosa de la cuenta es necesario pasar por el proceso KYC en la medida requerida por el Proveedor de Servicios. El proceso de integración debe iniciarse a nivel de la Plataforma del Socio en la pestaña pertinente. Los siguientes pasos asociados a la integración exitosa de cuentas pueden consultarse en la instrucción que aparecerá antes de iniciar el proceso.
3. Para que la integración sea exitosa, los datos del Cliente deben ser idénticos en ambas Plataformas.
4. En caso de solicitar el cierre de la cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios o en la Plataforma del Socio, el servicio deja de ofrecerse al Cliente.
5. El Cliente será responsable del pago de cualquier tasa asociada a las operaciones realizadas por el Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios. Todas las tasas recaerán exclusivamente sobre el Cliente (la lista de tarifas está disponible en la Plataforma del Proveedor de Servicios).
6. El Cliente que quiera utilizar el servicio deberá confirmar que ha leído los Términos y condiciones y ha aceptado el contenido en su totalidad.

§ 4

1. En el marco del servicio, el Cliente podrá realizar depósitos y retiros inmediatos en PLN entre la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio y la cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios.
2. El Socio no se hace responsable por disposiciones incorrectas o erróneas del Cliente, siempre y cuando la responsabilidad del Socio a este respecto no se derive de las normas legales universalmente vinculantes y aplicables.
3. Los principios de responsabilidad por transacciones de pago no autorizadas, así como por la no ejecución o la ejecución defectuosa de la transacción de pago, se especifican en el contrato entre el Proveedor de Servicios y el Cliente.
4. En cualquier momento, el Socio tiene derecho a suspender el servicio durante el período en el cual el acceso a la Plataforma del Socio quedará suspendido, así como a solicitud del Proveedor de Servicios durante el período indicado por el mismo. La información sobre la suspensión del servicio y sobre la fecha planificada de su

reanudación se publicará en la Plataforma del Socio.

5. En caso de que las acciones del Cliente violen las disposiciones de los Términos y condiciones, Términos y condiciones del Socio o Términos y condiciones del Proveedor de Servicios, o si el Cliente ha tomado cualquier acción que afecte la seguridad del funcionamiento del Socio o del Proveedor de Servicios, perjudique a otros Usuarios o tenga como objetivo esquivar las medidas de seguridad aplicadas por el Socio o el Proveedor de Servicios, p. ej. al falsificar los datos, el Socio tiene derecho a suspender el servicio para este Cliente.

6. El Socio se reserva el derecho a denegarle al Cliente el servicio o a cancelarlo si la realización del mismo resulta imposible debido a circunstancias por las que el Socio no se hace responsable o sobre la base de las normas legales vigentes.

7. La Plataforma del Socio, el correo electrónico (support@zondacrypto.com) y el *chat* disponible en la plataforma del Socio son los canales básicos para la distribución de información entre el Socio y el Cliente.

8. El Socio se reserva el derecho de bloquear la posibilidad de utilizar el servicio en cualquier caso de violación de las disposiciones de la Ley de AML por parte del Cliente. El texto de la Ley está disponible bajo la siguiente dirección:
<https://www.riigiteataja.ee/en/eli/517112017003/consolide>.

9. La violación de cualquiera de las disposiciones de los Términos y condiciones resultará en el bloqueo de la cuenta en la Plataforma del Socio.

10. En caso de sospecha fundamentada de un delito, en especial ante la sospecha de que los fondos utilizados para la transacción en el marco del Servicio sean producto de un delito, el Socio se reserva el derecho de bloquear tal transacción o la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio e informar a las autoridades policiales y judiciales sobre tal sospecha. La denuncia es presentada independientemente de otras actividades realizadas por el Socio. Hasta la resolución de dudas (p. ej. por una nueva verificación del Cliente) o la obtención de la decisión de un órgano pertinente, el Socio tiene derecho a bloquear la cuenta del Cliente sospechoso en la Plataforma del Socio e informarle al Proveedor de Servicios sobre la sospecha concebida.

11. El Servicio se proporciona exclusivamente por vía electrónica.

12. El Servicio está disponible las 24 h del día, 7 días a la semana, salvo la posibilidad de limitación temporal o suspensión de prestación del Servicio debido a los trabajos de mantenimiento en la Plataforma del Socio o la Plataforma del Proveedor de Servicios. La información sobre la limitación temporal o suspensión del Servicio se publicará en la Plataforma del Socio.

Capítulo 3. Protección de datos personales

§ 5

1. El Socio y el Proveedor de Servicios son responsables del tratamiento a efectos del art. 4 pto. 7 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante: «RGPD»).
2. El Socio y el Proveedor de Servicios protegen los datos personales de la transmisión a no autorizados al implementar las medidas técnicas y organizacionales pertinentes y al implementar y realizar la política de protección de datos personales.
3. El Socio y el Proveedor de Servicios se comprometen a tratar los datos personales de los Clientes de acuerdo con las disposiciones del RGPD y la normativa nacional vigente relativa a la protección de datos personales.
4. En el marco de los servicios prestados, el Proveedor de Servicios trata los datos en el marco del KYC interno con arreglo a los Términos y condiciones disponibles en la página web ZEN.COM UAB. El Cliente consiente la transmisión de sus datos personales seleccionados al Proveedor de Servicios con el fin de activar el servicio, sincronizar las cuentas entre plataformas y utilizar el Servicio. El Socio le comparte al Proveedor de Servicios los siguientes datos personales del Cliente: nombre, apellido(s), PESEL (en caso de ciudadanos de la República de Polonia) o fecha de nacimiento (en caso de personas con ciudadanía distinta a la polaca), dirección/domicilio, dirección de

correo electrónico y dirección IP.

5. Constituyen bases jurídicas del tratamiento de los datos personales de los Clientes:

- art. 6 apdo. 1 letra b del RGPD: el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el Cliente es parte con el fin de abrir una cuenta de Cliente en la Plataforma del Proveedor de Servicios o en la Plataforma del Socio y utilizar el Servicio;
- art. 6 apdo. 1 letra c del RGPD: el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento con el fin de cumplir las obligaciones legales pertinentes, en especial las normas de la Ley estonia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo de 26 de octubre de 2017 y la Ley lituana de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo de 19 de junio de 1997;
- art. 6 apdo. 1 letra f del RGPD: la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento que consiste principalmente en mejorar la calidad de la gestión de la Promoción, ajustar la Promoción a las necesidades de los Clientes, brindar protección a la Plataforma del Socio, enviar boletines informativos y promocionar los productos propios de los responsables del tratamiento.

La comunicación de los datos personales por los Clientes a efectos del proceso de Registro es voluntario, aunque necesario para abrir la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio o en la Plataforma del Proveedor de Servicios y para utilizar el Servicio definido en los presentes Términos y condiciones. La comunicación de los datos personales por los Clientes es una obligación en parte contractual y en parte legal. En caso de que el Cliente se niegue a comunicar sus datos personales, será imposible abrir la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio y utilizar el Servicio definido en los presentes Términos y condiciones.

6. Con relación al tratamiento de datos personales por el Socio y el Proveedor de Servicios, el Cliente tiene derecho al acceso a los datos personales, derecho de rectificación de los datos personales, derecho a la limitación del tratamiento, derecho de supresión de los datos, derecho de oposición, derecho a la transferencia de los datos y derecho a presentar una queja ante un órgano de supervisión.

7. Ante la sospecha del Cliente de que el Socio o el Proveedor de Servicios esté tratando los datos personales de manera incompatible con las disposiciones vigentes,

este tiene derecho a quejarse ante un órgano de supervisión, es decir:

- en caso del Socio: la Dirección Nacional de Protección de Datos de Estonia, 39 Tatari, 10134 Tallinn, Estonia

- en caso del Proveedor de Servicios: la Dirección Nacional de Protección de Datos de Lituania (Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija) L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius.

8. Los datos personales de los Clientes no se someten a la toma de decisiones automatizada, incluido el perfilamiento.

9. Los responsables del tratamiento pueden transferir los datos personales de los Clientes a socios comerciales, colaboradores, empresas de *outsourcing* de trabajadores, operadores de pagos, entidades que ofrecen *software* para la atención al cliente, entidades que ofrecen servicios de correo electrónico, entidades que ofrecen servicios de verificación de documentos escaneados, entidades que ofrecen servicios de *hosting* para servidores, siempre y cuando sea necesario debido a la actividad económica que desarrollan los responsables del tratamiento en especial con el fin de ejecutar obligaciones resultantes de sus relaciones contractuales, y a los encargados de tratamiento únicamente en la medida necesaria para proporcionar el soporte y facilitar el cumplimiento de los objetivos del tratamiento de datos.

10. Los socios comerciales de los responsables del tratamiento y algunos encargados de tratamiento pueden tener domicilio social fuera de la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo (EEE). En estos casos, los responsables del tratamiento siempre verifican si los socios garantizan un alto nivel de protección de datos personales. Estas garantías se desprenden en especial de la obligación de utilizar las cláusulas contractuales estandarizadas adoptadas por la Comisión Europea (2010/87/UE y/o 2004/915/CE) o de la adherencia al Escudo de Privacidad (*Privacy Shield*) UE-EE.UU.

11. Si el Cliente renuncia al Servicio, el Socio no seguirá tratando sus datos personales, excepto en los casos indicados en el apdo. 13 del presente párrafo para los fines determinados en los Términos y condiciones. Lo anterior significa que los datos personales del Cliente no serán tratados por el Socio de acuerdo con los Términos y condiciones con motivo de titularidad de la cuenta de Cliente en la Plataforma del Socio.

12. Los responsables del tratamiento tratan los datos personales de los Clientes

durante no más tiempo del necesario:

- para los fines del tratamiento,
- hasta la prescripción de plazos para presentar reclamaciones,
- hasta la extinción de la obligación de conservación de datos derivada de las disposiciones legales vigentes.

13. En caso de que el Socio reciba información sobre la violación de los Términos y condiciones o de la legislación vigente por parte del Cliente en lo referente al Servicio, puede tratar los datos personales del Cliente en la medida necesaria para determinar su responsabilidad.

14. Debido a la legislación vigente, en especial en lo referente a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, el Cliente no puede utilizar el Servicio de manera anónima.

15. Para todos los asuntos relacionados con el tratamiento de datos personales y con los derechos asociados al tratamiento de datos, los Clientes pueden contactar al responsable del tratamiento pertinente enviando una carta certificada a la dirección de su domicilio social o mediante correo electrónico:

- del Socio: gdpr@zondacrypto.com
- del Proveedor de Servicios: dpo@zen.pl

Capítulo 4. Reclamaciones

§ 6

1. El Cliente tiene derecho a presentar reclamaciones si el Servicio se presta de manera incompatible con los Términos y condiciones y con otras disposiciones legales vigentes.

2. El Cliente puede presentar una reclamación relativa al Servicio prestado, incluidas las actividades descritas en los Términos y condiciones, por escrito, enviándola mediante un proveedor público de servicios de correo al domicilio social del Socio BB Trade Estonia OÜ, Harju maakond, Tallinn, Lasnamäe linnaosa, Tähesaju tee 9, 13917 ESTONIA (office no. 10, 2nd floor), de forma electrónica, enviándola a la dirección de

correo electrónico support@zondacrypto.com, o a la dirección del Proveedor de Servicios UAB "ZEN.COM" con sede en Lituania, domicilio social Mėsinių g. 5, LT-01133, Vilna, Lituania, registrado bajo el número 304749651, o a través del correo electrónico enviado a hello@zen.com.

3. En especial, la reclamación debe incluir datos de identificación del Cliente, fecha del acontecimiento que causó la reclamación, descripción de las reservas formuladas sobre las que se basa la reclamación, identificadores de la operación, dirección de correo electrónico y expectativas del Cliente en lo referente a la tramitación de su reclamación.

4. Con el fin de facilitarle al Socio una tramitación pertinente de la reclamación, el Cliente debe presentar la misma en el plazo máximo de 30 días desde el día de obtener información sobre las circunstancias que plantean objeciones del Cliente.

5. El Socio tramita las reclamaciones inmediatamente, en el plazo máximo de 14 (catorce) días desde su presentación. En caso de que la reclamación no contenga la información necesaria para su tramitación, especificada en el apdo. 3 arriba mencionado, el Socio solicitará al Cliente que la complete en la medida necesaria. En este caso, el plazo de 14 (catorce) días corre a partir del momento de la entrega de la reclamación completa.

En casos justificados, el Socio puede extender el plazo de tramitación de la reclamación en 14 (catorce) días adicionales y está obligado a comunicarlo a la persona que ha presentado la reclamación.

6. El Socio le comunica al Cliente el resultado del proceso de reclamación en forma electrónica al enviar un correo electrónico a la dirección proporcionada durante el Registro.

7. Independientemente de lo estipulado anteriormente en el apdo. 6 en lo referente al modo de comunicar el resultado del proceso de reclamación, el Socio se reserva el derecho a enviar la información en cuestión al domicilio del Cliente.

8. En caso de que no sea posible tramitar la reclamación en el plazo establecido anteriormente en el apdo. 5, el Socio se lo comunicará al Cliente de la manera establecida en el apdo. 6 o el apdo. 7, informando al Cliente en especial sobre:

- a. las causas del retraso,
- b. las circunstancias que requieren determinarse,
- c. el plazo previsto para la tramitación de la reclamación, máximo 45 (cuarenta y cinco) días desde que ha recibido la reclamación.

9. En caso de que el Socio desestime la reclamación del Cliente especificada en la queja, el Cliente tiene derecho a presentar un recurso ante el Socio. La respuesta del Socio a este recurso debe tratarse como la posición final del Socio.

10. En caso de que el Socio desestime la reclamación en su posición final, el Cliente tiene derecho a:

- a. recurrir a la mediación o al tribunal de arbitraje u otro mecanismo de resolución arbitral de conflictos;
- b. interponer una demanda ante un tribunal ordinario indicando el sujeto demandado y el juzgado competente territorialmente para conocer del caso.

11. El Socio admite la posibilidad de resolución arbitral de conflictos.

12. La reclamación que no se refiera a la actividad desarrollada por el Socio y descrita en los Términos y condiciones, en especial en lo referente al Servicio, se transferirá al Proveedor de Servicios o a la entidad pertinente. La entidad a la que se refiere la reclamación la tramitará según los principios indicados en su código de prácticas y disposiciones internas.

§ 7

En cada momento, el Socio tiene derecho a solicitar información del Cliente si existe la sospecha de que el Cliente viola las disposiciones legales, las disposiciones de los Términos y condiciones o los principios de convivencia social o las buenas costumbres, y el Cliente está obligado a proporcionarle al Socio la información necesaria para aclarar las circunstancias asociadas a tal violación.

Capítulo 5. Disposiciones finales

§ 8

1. El Socio tiene derecho a modificar el contenido de los Términos y condiciones en cada momento. La información sobre las modificaciones en los Términos y condiciones se comunicará a los Clientes en el plazo máximo de 7 (siete) días antes de su entrada en vigor en forma electrónica, al enviarla a la dirección de correo proporcionada y al publicarla en la Plataforma del Socio.
2. Si el Cliente no acepta las modificaciones introducidas a los Términos y condiciones, debe informarlo mediante el correo electrónico enviado a support@zondacrypto.com.
3. La falta de aceptación de las modificaciones en los Términos y condiciones equivale a la finalización de la prestación del Servicio.
4. La falta de información sobre la no aceptación de las modificaciones en los Términos y condiciones antes de su entrada en vigor, respetando los plazos indicados en el apdo. 1, equivaldrá a la aceptación de nuevos Términos y condiciones en su totalidad.
5. Cada Cliente que utiliza el Servicio está obligado a cumplir las disposiciones de los presentes Términos y condiciones.
6. El idioma principal utilizado en la comunicación con los Clientes es el inglés.

§ 9

1. Para todos los asuntos no contemplados en los presentes Términos y condiciones serán de aplicación las disposiciones de los Términos y condiciones del Socio, los Términos y condiciones del Proveedor de Servicios y las normas legales generales de la República de Estonia.
2. En caso de incompatibilidad de las disposiciones de los presentes Términos y condiciones con las disposiciones de los Términos y condiciones del Socio y del Proveedor de Servicios, serán de aplicación las disposiciones de los presentes Términos y condiciones.

§ 10

Los presentes Términos y condiciones se comparten de manera gratuita con los

Clientes mediante la Plataforma del Socio, en una forma que permite su obtención, reproducción, grabación e impresión.

§ 11

Los Términos y condiciones con el presente tenor entran en vigor el 17 de mayo de 2023.