

# Reglamento De Recuperación De Activos Digitales

## § 1

1. El presente Reglamento (*en lo sucesivo, Reglamento de Recuperación de Activos*) establece las normas aplicables en el caso de que el Cliente solicite a zondacrypto que lleve a cabo el Proceso de Recuperación de Activos Digitales, debido a que el Cliente haya realizado un pago incorrecto, en contra de las normas previstas en el § 2(1) del Reglamento de Recuperación de Activos.
2. Además de los términos definidos en el apartado 3 siguiente, se aplicarán todas las definiciones de los Condiciones del Servicio, (disponibles en: <https://zondacrypto.com/es/legal/zondacrypto-exchange/condiciones-de-servicio.>)
3. A efectos del presente Reglamento de Recuperación de Activos, se aplicarán las siguientes definiciones:
  - a) **Activo Digital** - una representación digital de un valor determinado o de un derecho determinado, procesado y almacenado en una base de datos virtual cuya integridad y corrección se garantiza mediante métodos criptográficos. En el marco de los Activos Digitales, podemos distinguir, entre otros: criptomonedas, tokens, NFTs, contratos;

- b) **Activos Digitales Soportados** - Activos Digitales para los que se han adaptado los sistemas zondacrypto, permitiendo su depósito, retirada, venta o compra por medio de los sistemas zondacrypto;
- c) **Proceso de Recuperación de Activos Digitales** - proceso destinado a restablecer el derecho de disposición de Activos Digitales por parte de los clientes que se perdieron debido a un error no imputable a zondacrypto. Dicho proceso sigue siendo complejo y su éxito no puede garantizarse.
- d) **Tasa de recuperación** - una tasa fijada en EURO, pagadera por el Cliente a zondacrypto para cubrir los costes asociados al Proceso de Recuperación de Activos Digitales;
- e) **Costes de recuperación** - los demás costes (independientes de la Tasa de Recuperación) en los que deba incurrir el Cliente con el fin de proporcionar las herramientas y medidas adecuadas, según indique zondacrypto, para ayudar o permitir la recuperación de los Activos Digitales perdidos por el Cliente. Estos costes pueden ser necesarios para cubrir un número correspondiente de Activos Digitales. Estos costes pueden utilizarse, por ejemplo, para cubrir los gastos de red necesarios para completar el Proceso de Recuperación de Activos Digitales.

## § 2

1. Para que los depósitos de Activos Digitales realizados en la Cuenta en los sistemas zondacrypto se sumen correctamente al saldo de la Cuenta del Cliente, sigue siendo necesario que se cumplan conjuntamente las siguientes condiciones:

- a) que el Cliente disponga de una Cuenta activa y plenamente verificada en la Bolsa;
- b) que el depósito se refiera únicamente a Activos Digitales Soportados en el momento del depósito;
- c) que el depósito de Activos Digitales Soportados se haya realizado en una red soportada por zondacrypto en el momento del depósito;
- d) el pago de los Activos Digitales Soportados se realizó únicamente a la dirección asignada por zondacrypto al Cliente en cuestión, descargada directamente del sistema de Intercambio, y el pago se realizó inmediatamente después de la descarga de esta dirección;
- e) al realizar el pago, se proporcionaron todos los datos requeridos por zondacrypto (p.ej. tag/memo etc.);
- f) se han cumplido los requisitos adicionales y específicos de la red o del Activo Digital, si son aplicables al depósito en cuestión - todos los requisitos adicionales se describen en:  
<https://zondacrypto.com/es/legal/zondacrypto-exchange/tabla-de-tasas-y-comisiones>;
- g) el depósito no se ha realizado utilizando un protocolo que garantice el anonimato y el remitente de este depósito siga siendo lo más fácil e inequívoco posible.

2. zondacrypto no será responsable de ningún depósito realizado por el Cliente en contravención de las normas establecidas en el párrafo 1 anterior y no puede garantizar que sea posible emprender acciones para recuperar Activos Digitales en tales casos.

3. En caso de que el Cliente realice un depósito erróneo de Activos Digitales infringiendo las normas establecidas en el párrafo 1 anterior, y sólo a petición expresa del Cliente, zondacrypto podrá, previo pago de la Tasa de Recuperación aplicable y pago de los Costes de Recuperación, intentar llevar a cabo el Proceso de Recuperación de los Activos Digitales que no hayan sido añadidos correctamente al saldo de la Cuenta. La realización del Proceso de Recuperación de Activos Digitales por parte de zondacrypto a petición del Cliente sigue siendo voluntaria, lo que significa que zondacrypto tiene derecho a negarse a emprender acciones para recuperar los Activos Digitales.

4. El Proceso de Recuperación de Activos Digitales sólo podrá ser llevado a cabo por zondacrypto si el valor de los Activos Digitales que van a ser objeto del Proceso de Recuperación de Activos Digitales equivale como mínimo al importe de 100,00 EUR. La conversión del valor de los Activos Digitales en EURO, se realiza según el tipo de cambio de apertura publicado en <https://coinmarketcap.com/>, en la fecha del pago erróneo.

5. El Cliente podrá presentar una solicitud para que zondacrypto lleve a cabo el Proceso de Recuperación de Activos Digitales en un plazo de 30 días a partir de la fecha del pago erróneo de los Activos Digitales, a través del formulario disponible en <https://zondacrypto.com/en/helpdesk/contact-page>. Si la solicitud se realiza fuera de este plazo, zondacrypto tendrá derecho a negarse a iniciar el Proceso de Recuperación de Activos Digitales.

6. zondacrypto evaluará cada vez la solicitud recibida del Cliente para emprender el Proceso de Recuperación de Activos Digitales de forma individual en cuanto a las posibles acciones a emprender y realizará un cálculo individual de la Tasa de Recuperación y de los Costes de Recuperación. El riesgo de pérdida total de los Activos Digitales y las acciones a emprender para recuperar los Activos Digitales varían en función de las circunstancias de cada caso. Por razones técnicas, zondacrypto no

garantiza el éxito del Proceso de Recuperación de Activos Digitales. El hecho de que el Proceso de Recuperación de Activos Digitales haya tenido éxito para un Cliente en particular no garantiza que las mismas acciones tengan el efecto previsto en el caso de otra solicitud.

7. zondacrypto informará al Cliente por correo electrónico de los resultados de la evaluación realizada en cuanto a si el Proceso de Recuperación de Activos Digitales puede llevarse a cabo y de la Tasa de Recuperación y los Costes de Recuperación, en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la solicitud del Cliente. zondacrypto estipula que la evaluación realizada sólo indica la posibilidad de llevar a cabo acciones que puedan conducir a la recuperación de los Activos Digitales y no constituye una garantía de que dichas acciones tengan el efecto previsto.

8. El importe de la Tasa de Recuperación será determinado por zondacrypto caso por caso y dependerá de las circunstancias del caso, pero no será inferior a 100,00 euros ni superior al 20% del valor de los Activos Digitales a recuperar, de acuerdo con la conversión a euros mencionada en el párrafo 4 anterior. Sin perjuicio de la Tasa de Recuperación, zondacrypto también determinará el importe de los Costes de Recuperación, si los hubiere, en caso de que sea necesario incurrir en ellos dadas las circunstancias del caso.

9. Para que zondacrypto pueda iniciar el Proceso de Recuperación de Activos Digitales, sigue siendo necesaria la aceptación por parte del Cliente de la valoración de zondacrypto sobre la recuperabilidad y el importe de la Tasa de Recuperación y de los Costes de Recuperación. El Cliente llevará a cabo la aceptación mediante el envío de un mensaje de respuesta a la dirección de correo electrónico desde la que recibió la evaluación de zondacrypto, junto con la información sobre el importe de la Tasa de Recuperación y de los Costes de Recuperación.

10. El pago por parte del Cliente de la Tasa de Recuperación y de los Costes de Recuperación se realizará mediante cargo de fondos en la Cuenta del Cliente, tras la aceptación expresa del Cliente mencionada en el apartado 9 anterior. El Cliente estará obligado a abonar en la Cuenta el importe correspondiente, en la divisa pertinente. zondacrypto también podrá obligar al Cliente a efectuar un pago directo de los Costes de Recuperación al proveedor directo del servicio o herramienta en cuestión.

11. La evaluación de la recuperabilidad realizada por zondacrypto, junto con una valoración de la Tasa de Recuperación y de los Costes de Recuperación, sólo será válida dentro de los 14 días siguientes a la fecha de recepción por parte del Cliente de la información a tal efecto de zondacrypto. Si el Cliente envía una aceptación fuera de este plazo, ello podrá dar lugar a una modificación de la valoración existente en cuanto a la recuperabilidad de los Activos Digitales, el importe de la Tasa de Recuperación y los Costes de Recuperación o dar lugar a que zondacrypto se niegue a emprender el Proceso de Recuperación de los Activos Digitales.

## § 3

1. zondacrypto tendrá derecho a modificar el Reglamento de Recuperación de Activos en cualquier momento y dicha modificación entrará en vigor en la fecha indicada por zondacrypto, siempre que la fecha de entrada en vigor de la modificación del Reglamento de Recuperación de Activos no sea inferior a 7 días después de que el Reglamento de Recuperación de Activos modificado se ponga a disposición del Usuario o Cliente. Cada Usuario y Cliente será informado de la modificación mediante un correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico asignada a su Cuenta.

2. En caso de no aceptación de las modificaciones del Reglamento de Recuperación de Activos, el Cliente deberá, para rescindir el contrato de Servicios celebrado con zondacrypto, notificarlo inmediatamente a zondacrypto, por escrito o por correo electrónico a: [support@zondacrypto.com](mailto:support@zondacrypto.com). En este caso, el contrato quedará resuelto en la fecha de entrada en vigor del contenido modificado del Reglamento de Recuperación de Activos.

3. Los asuntos no contemplados en el presente Reglamento de Recuperación de Activos se regirán por las Condiciones del Servicio y por la legislación generalmente aplicable en la República de Estonia, donde zondacrypto tiene su domicilio social. La estipulación anterior no privará a los Clientes que sean consumidores de la protección que les otorga la legislación del lugar de su residencia habitual.