



FLUSSO DYNAMICS GROUP SP. Z O.O.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PARA EL USO DE SERVICIOS DE MONEDA VIRTUAL

Versión 1.0 — Marzo 2026
Registro VASP: RDWW-1317
<https://flussogroup.com/>

INFORMACIÓN LEGAL

FLUSSO DYNAMICS GROUP SP. Z O.O. (en adelante “Flusso”, la “Empresa”, “nosotros” o “nuestro/a”), una sociedad de responsabilidad limitada (*spółka z ograniczoną odpowiedzialnością*) debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Polonia, con domicilio social en:

Detalle	Información
Domicilio social	ul. Hoża 86, lok. 210, 00-682 Varsovia, Polonia
NIF (NIP)	7011205258
Registro Mercantil (KRS)	0001105723
Registro VASP	RDWW-1317 (Cámara de Administración Fiscal, Katowice)
Fecha de registro VASP	23 de mayo de 2024
Representante legal	Adrian Romay
Sitio web	https://flussogroup.com/
Contacto de cumplimiento	compliance@flussogroup.com

Flusso está inscrita en el Registro de Actividades en el Ámbito de Monedas Virtuales (Rejestr Działalności w Zakresie Walut Wirtualnych) mantenido por el Director de la Cámara de Administración Fiscal de Katowice (Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Katowicach), bajo el número de registro RDWW-1317, con efectos desde el 23 de mayo de 2024, en virtud de la Ley de 1 de marzo de 2018 sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (Dz.U. 2023, punto 1124, en su versión modificada; en adelante, la “Ley AML polaca”).

La Empresa opera el sitio web <https://flussogroup.com/> (en adelante, la “Plataforma”) a través del cual los Usuarios pueden acceder a los servicios de moneda virtual ofrecidos por Flusso. La sede operativa de la Empresa se encuentra en España, mientras que el registro regulatorio y el domicilio legal se mantienen en Polonia. La Plataforma está disponible actualmente exclusivamente como aplicación web; no se ofrece aplicación móvil (iOS/Android) en este momento.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos”), junto con la Política de Privacidad, la Política de Cookies y cualesquiera condiciones específicas publicadas en la Plataforma para la prestación de servicios particulares, son aplicables a toda persona física con capacidad legal que contrate los servicios de Flusso a través de la Plataforma.

Flusso Dynamics Group Sp. z o.o. es la entidad responsable de la Plataforma y su contenido. La actividad principal de la Empresa es la prestación de servicios de moneda virtual, consistente principalmente en operaciones de on-ramp (fiat a stablecoin) y off-ramp (stablecoin a fiat), que permiten a los usuarios comprar stablecoins y mover fondos entre bancos, métodos de pago locales y monederos digitales de manera segura, rápida y transparente.

Estos Términos deben ser aceptados por el Usuario para poder acceder y utilizar los servicios ofrecidos a través de la Plataforma. La falta de aceptación de estos Términos impedirá el uso de cualquier servicio prestado por Flusso.

Mediante la aceptación expresa de estos Términos, el Usuario reconoce haber leído y comprendido todas las disposiciones contenidas en los mismos y se compromete a cumplir con todas las especificaciones establecidas.

En caso de discrepancia entre la versión en inglés y cualquier otra versión lingüística de estos Términos, prevalecerá la versión en inglés.

2. ELEGIBILIDAD Y REGISTRO DE USUARIOS

Los servicios ofrecidos por Flusso están disponibles actualmente exclusivamente para personas físicas (particulares). No se admiten cuentas de personas jurídicas o entidades corporativas en este momento.

Para registrarse como Usuario deben cumplirse las siguientes condiciones:

- La persona debe tener al menos dieciocho (18) años de edad y plena capacidad legal para contratar.
- La persona no debe ser residente, ciudadano ni encontrarse en una jurisdicción restringida.
- La persona debe completar satisfactoriamente el proceso de verificación de identidad (KYC) descrito en la Sección 11 de estos Términos.
- La persona debe proporcionar un número de teléfono móvil verificado.

Los siguientes países están restringidos, y el registro desde estas jurisdicciones está estrictamente prohibido:

- Irán
- Corea del Norte (República Popular Democrática de Corea)
- Myanmar (Birmania)

Flusso se reserva el derecho de ampliar la lista de países restringidos en cualquier momento, en cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales (incluidas las medidas restrictivas de la UE, las sanciones de la OFAC y las resoluciones del Consejo de Seguridad de la ONU), las regulaciones de la Unión Europea y la legislación polaca y española aplicable.

Existen dos tipos de cuentas en la Plataforma:

- Usuarios individuales: clientes finales que realizan operaciones de on-ramp, off-ramp y transferencias directamente en la Plataforma.

- Agentes: socios o afiliados que pueden registrar usuarios bajo su red y facilitar transacciones a través de la integración API de la Plataforma.

El registro como Usuario requiere la lectura y aceptación expresa, sin reservas, de estos Términos y de la Política de Privacidad. El registro es un requisito esencial para la prestación de los servicios.

El Usuario accederá a la Plataforma utilizando el correo electrónico y la contraseña generados durante el registro, junto con factores de autenticación adicionales según se requiera (véase la Sección 16). Estas credenciales son estrictamente personales y confidenciales. El Usuario es responsable de mantener su confidencialidad y deberá notificar inmediatamente a Flusso en compliance@flussogroup.com cualquier pérdida, robo o uso no autorizado. El Usuario acepta expresamente que cualquier uso de los servicios realizado con sus credenciales se considerará efectuado por el Usuario registrado, salvo notificación previa.

Flusso podrá bloquear el acceso a la Plataforma cuando lo considere necesario por razones de seguridad, cumplimiento de la legislación aplicable o ante actividad sospechosa.

3. SERVICIOS PRESTADOS POR FLUSSO

Los servicios principales ofrecidos a través de la Plataforma son los siguientes:

3.1. Servicios de On-Ramp (Fiat a Cripto)

Flusso permite a los Usuarios convertir moneda fiat (EUR) en stablecoins soportadas (USDC, USDT) y/o en valor equivalente en VES (Bolívar venezolano). Las transacciones de on-ramp pueden ejecutarse a través de los siguientes métodos de pago:

Método de pago	Proveedor	Moneda
Tarjeta de crédito/débito (Visa/Mastercard)	Depasify	EUR
Transferencia bancaria PSD2	Depasify	EUR
Transferencia bancaria SEPA	Easy Payment	EUR

3.2. Servicios de Off-Ramp (Cripto a Fiat)

Flusso permite a los Usuarios convertir stablecoins soportadas de vuelta a moneda fiat. Los pagos de off-ramp están disponibles actualmente en las siguientes formas:

Método de pago	Proveedor	Moneda
Transferencia a monedero blockchain	Depasify	USDC
Pago Móvil	Chinchin / PMI	VES

3.3. Ejecución de Órdenes

Flusso procesa órdenes en tiempo real con tasas de cambio dinámicas o fijas. Cuando se selecciona una tasa fija, esta se bloquea por un período de diez (10) minutos desde el momento en que se crea la orden. Si la orden no se confirma dentro de este período, el bloqueo de tasa expira y debe obtenerse una nueva tasa.

Las órdenes se ejecutan exclusivamente bajo demanda. No se ofrece funcionalidad de compras recurrentes, automáticas ni de Promedio de Costo en Dólares (DCA).

3.4. Servicios de Transferencia

Los Usuarios pueden iniciar los siguientes tipos de transferencias a través de la Plataforma:

- Transferencias bancarias SEPA (EUR)
- Transferencias a monederos blockchain (USDC en la red Polygon)
- Transferencias por Pago Móvil (VES)

3.5. Pagos Multi-Beneficiario

Flusso ofrece la capacidad de distribuir una sola orden entre múltiples beneficiarios, permitiendo a los Usuarios dividir pagos eficientemente dentro de una única transacción.

3.6. Préstamos de Comisiones en USDC

Flusso ofrece préstamos denominados en USDC diseñados exclusivamente para cubrir las comisiones de negociación incurridas en la Plataforma. Estos préstamos cuentan con un mecanismo de reembolso automático mediante el cual el monto pendiente del préstamo se deduce de los ingresos de

transacciones posteriores. Los términos específicos, condiciones y cargos aplicables serán comunicados al Usuario antes del desembolso de cualquier préstamo.

Este servicio no está actualmente regulado ni supervisado por ninguna autoridad financiera. Los servicios no regulados conllevan riesgos adicionales y no ofrecen las mismas protecciones que los servicios regulados.

3.7. API e Integraciones B2B

Flusso proporciona una API RESTful que permite a desarrolladores externos autorizados y socios comerciales (Agentes) integrarse con la Plataforma. La API soporta:

- Creación, listado, consulta y cancelación de órdenes
- Consulta por external_id para idempotencia y reconciliación
- Callbacks automáticos vía webhook para cada proveedor de pago (Depasify, Easy Payment, Chinchin, PMI)
- API de KYC para Agentes: permite a los Agentes enviar datos KYC de sus usuarios finales

El acceso a la API está sujeto a autenticación mediante tokens Sanctum con control de acceso basado en roles (RBAC). La documentación de la API se genera automáticamente y está disponible en el endpoint /api/documentation de la Plataforma.

El uso de la API se rige por estos Términos. Los Agentes son responsables de asegurar que sus usuarios finales cumplan con estos Términos y toda la regulación aplicable.

3.8. Servicios No Ofrecidos

Flusso expresamente no presta los siguientes servicios:

- Intercambio directo de cripto a cripto
- Custodia propia de criptoactivos (la custodia está totalmente delegada en Depasify)
- Asesoramiento de inversión, asesoría financiera o gestión de carteras
- Plataformas de negociación o herramientas de trading avanzado (órdenes límite, stop-limit, etc.)
- Staking, programas de earn o de rendimiento
- Tarjetas de débito o crédito vinculadas a criptoactivos
- Servicios de compra recurrente/automática (DCA)
- Programas de referidos o recompensas para usuarios finales
- Cualquier servicio regulado bajo MiFID II

Ninguna comunicación de Flusso debe interpretarse como asesoramiento de inversión, financiero, fiscal o legal.

4. CUSTODIA DE CRIPTOACTIVOS

Flusso no proporciona custodia directa de criptoactivos. La Plataforma no gestiona monederos ni claves privadas. Toda la custodia de criptoactivos está totalmente delegada en Depasify, un custodio externo especializado.

En consecuencia:

- Todos los monederos blockchain se acceden y gestionan a través de la API de Depasify.
- Flusso no mantiene infraestructura de almacenamiento en frío (cold storage) ni de monederos calientes (hot wallet) a nivel de aplicación.
- La proporción cold/hot wallet, las medidas de seguridad de los monederos y la cobertura de seguro son determinadas por Depasify conforme a su acuerdo de servicio de custodia con Flusso.
- El monto mínimo de retiro de criptoactivos es de 20 USDC.

Los Usuarios reconocen y aceptan que la responsabilidad de Flusso respecto a la custodia de criptoactivos se limita a la selección diligente, designación y supervisión continua del custodio externo. Se recomienda a los Usuarios revisar los términos de servicio de Depasify para información detallada sobre las disposiciones de custodia, medidas de seguridad y seguros.

5. ENTRADA EN VIGOR

Estos Términos entrarán en vigor y serán vinculantes para Flusso y el Usuario desde el momento en que el Usuario haga clic en el botón “He leído y acepto los Términos y Condiciones” (o mecanismo de aceptación equivalente) disponible en la Plataforma.

Flusso confirmará la aceptación de estos Términos y la entrada en vigor de la relación contractual dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, mediante el correo electrónico proporcionado durante el registro.

6. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE COOKIES

6.1. Política de Privacidad

La Política de Privacidad debe ser aceptada junto con estos Términos. La información proporcionada por el Usuario es necesaria para la prestación de los servicios. Los datos personales serán tratados de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley polaca de 10 de mayo de 2018 sobre Protección de Datos Personales, y la Ley Orgánica española 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), según sea aplicable a la doble jurisdicción de la Empresa. La Política de Privacidad está disponible en <https://flussogroup.com/privacy>.

6.2. Política de Cookies

La Plataforma utiliza cookies y tecnologías similares. Se implementa un sistema integral de consentimiento:

Categoría	Estado predeterminado	Descripción
Necesarias	Activas (obligatorias)	Inicio de sesión, sesión, pagos, seguridad. No pueden deshabilitarse.
Funcionales	Activas	Preferencias de idioma, configuración de visualización.

Categoría	Estado predeterminado	Descripción
Analíticas	Desactivadas	Métricas de uso de la Plataforma y rendimiento.
Marketing	Desactivadas	Comunicaciones personalizadas.

Las cookies de sesión son HTTP-only con SameSite=Lax. Los Usuarios pueden gestionar sus preferencias en cualquier momento a través de la configuración de cookies en la Plataforma. La Política de Cookies completa está disponible en <https://flussogroup.com/cookies>.

7. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Flusso se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Los cambios sustanciales serán notificados a los Usuarios a través de la Plataforma y por correo electrónico a la dirección registrada con un mínimo de treinta (30) días naturales de antelación.

Transcurrido el plazo de notificación, se entenderá que el Usuario ha aceptado los nuevos Términos salvo que haya comunicado expresamente su desacuerdo. Si el Usuario no está de acuerdo, tendrá derecho a resolver el contrato sin coste alguno antes de la fecha de entrada en vigor de la modificación.

8. MENORES DE EDAD

Las personas menores de dieciocho (18) años no están autorizadas a utilizar los servicios de Flusso. Cualquier solicitud de registro de un menor será denegada. Flusso se reserva el derecho de cancelar inmediatamente la cuenta de cualquier Usuario que se descubra que es menor de edad, sin responsabilidad alguna.

9. INFORMACIÓN SOBRE MONEDAS VIRTUALES Y STABLECOINS

Las transacciones con monedas virtuales se realizan mediante tecnología de registro distribuido (blockchain), sin intermediario financiero tradicional. A diferencia de la moneda de curso legal, las monedas virtuales no están respaldadas por ningún gobierno y se basan en sistemas criptográficos para el consenso y la seguridad.

Las stablecoins son criptoactivos diseñados para mantener un valor estable en relación con un activo de referencia (por ejemplo, USDC y USDT están vinculadas al Dólar estadounidense). Los Usuarios deben tener en cuenta que:

- El valor de las stablecoins puede fluctuar y el mecanismo de estabilidad no está garantizado.
- El reembolso depende de las reservas y políticas del emisor de la stablecoin.
- Las stablecoins no son depósitos bancarios y no están cubiertas por esquemas de garantía de depósitos.
- Los cambios regulatorios pueden afectar su disponibilidad, legalidad o valor.

Las transacciones en blockchain se registran, firman digitalmente y almacenan de forma permanente. Son generalmente irreversibles. Los errores en direcciones de monedero o selección de red pueden resultar en la pérdida permanente e irrecuperable de fondos. Flusso no será responsable de las transferencias ejecutadas por los Usuarios basadas en información incorrecta proporcionada por el Usuario.

10. MONEDAS Y CRIPTOACTIVOS SOPORTADOS

10.1. Monedas Fiat

Moneda	Uso	Proveedor
EUR	Moneda fiat principal (depósitos y pagos)	Depasify, Easy Payment
VES	Solo para pagos (retiros a Venezuela)	Chinchin, PMI

10.2. Criptoactivos Soportados

Criptoactivo	Red principal	Notas
USDC	Polygon	Criptoactivo principal de la Plataforma
BTC	Bitcoin	Soportado para screening KYT de direcciones
ETH	Ethereum	Soportado para screening KYT de direcciones
SOL	Solana	Soportado para screening KYT de direcciones
TRX	Tron	Soportado para screening KYT de direcciones

La lista de criptoactivos soportados es dinámica y se gestiona a través de la base de datos interna de la Plataforma. Flusso se reserva el derecho de añadir o eliminar criptoactivos soportados en cualquier momento con la debida notificación a los Usuarios.

11. IDENTIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO (KYC/AML)

De conformidad con la Ley AML polaca y las directivas europeas contra el blanqueo de capitales (AMLD5/AMLD6), Flusso está obligada a identificar y verificar a los Usuarios antes de prestar servicios. Flusso emplea un enfoque de sistema dual proporcionado por AMLBot.

11.1. Verificación de Identidad (KYC)

Flusso utiliza la API KYC de AMLBot para la verificación de identidad. El proceso incluye:

- Presentación de un documento de identidad oficial válido (pasaporte, DNI o NIE/permiso de residencia).
- Selfie o foto en vivo para cotejo biométrico.
- Verificación automatizada mediante callbacks webhook, con sondeo de respaldo cada 10 minutos.

La verificación KYC debe completarse antes de que el Usuario pueda acceder a cualquier funcionalidad operativa. Un middleware de la Plataforma lo impone, bloqueando el acceso hasta que la verificación sea exitosa. También se requiere la verificación del número de teléfono.

11.2. Screening de Transacciones (KYT)

Flusso utiliza la API KYT de AMLBot (Know Your Transaction) para el monitoreo continuo:

- Screening de direcciones de monedero contra listas de sanciones, listas negras y bases de datos de riesgo.
- Clasificación de riesgo: BAJO, MEDIO y ALTO.

- Redes monitoreadas: Polygon, Ethereum, Solana, Tron y Bitcoin.

Flusso puede rechazar, suspender o retrasar cualquier transacción que involucre direcciones de ALTO riesgo, o solicitar información adicional antes de procesarla.

11.3. Niveles de Diligencia Debida

Dependiendo del servicio y los umbrales económicos, se solicitarán diferentes niveles de información. En virtud de la Ley AML polaca, las medidas de Diligencia Debida del Cliente (CDD) se aplican a transacciones ocasionales con moneda virtual de un valor equivalente a 1.000 EUR o más.

La Diligencia Debida Reforzada (EDD) puede aplicarse a relaciones o transacciones de mayor riesgo, incluyendo entre otros: Usuarios de países terceros de alto riesgo, personas políticamente expuestas (PEP), transacciones inusualmente complejas y situaciones que presenten un riesgo incrementado de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Flusso puede solicitar información adicional en cualquier momento, incluyendo origen de fondos, justificantes de ingresos y declaraciones sobre el propósito de las transacciones. La falta de suministro de la información solicitada o la existencia de indicios de actividad ilícita facultará a Flusso para la resolución unilateral inmediata de la relación contractual y el reporte de actividad sospechosa al Inspector General de Información Financiera (GIIF).

12. LÍMITES DE TRANSACCIÓN, COMISIONES Y PRECIOS

12.1. Límites de Transacción

Concepto	Monto	Notas
Mínimo por orden	20 EUR	Configurable; aplica a todos los tipos de orden
Retiro mínimo de cripto	20 USDC	Vía Depasify

Los límites adicionales (máximo por transacción, topes de depósito) se publican en la página de tarifas de la Plataforma y pueden actualizarse periódicamente. Los Usuarios serán notificados de cambios sustanciales en los límites de transacción.

12.2. Tabla de Comisiones

Método de pago / Proveedor	Comisión	Notas
Pago Móvil (Chinchin/PMI)	1%	Sobre el monto en moneda origen
Tarjeta / PSD2 (Depasify)	3%	Tasa de comisión por defecto
Transferencia SEPA (Easy Payment)	3%	Tasa de comisión por defecto

Adicionalmente, los Agentes pueden configurar un margen de beneficio (`profit_percentage`) sobre las tasas de cambio flotantes, aplicado como diferencial adicional. La comisión se calcula como: $\text{monto en moneda origen} \times (\text{porcentaje_comisión} / 100)$.

Las tasas de cambio para transacciones on-ramp y off-ramp se calculan en tiempo real según las condiciones del mercado. Cuando se selecciona una tasa fija, esta se bloquea durante diez (10) minutos.

Todos los servicios incluyen los impuestos, tasas y gravámenes aplicables según la legislación vigente. El Usuario es el único responsable de determinar la aplicabilidad de impuestos y de declarar y pagar los montos correctos a las autoridades fiscales competentes.

13. DURACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato tiene una duración inicial de un (1) año desde su aceptación y se renueva automáticamente por períodos sucesivos de igual duración, salvo que cualquiera de las partes notifique a la otra su intención de no renovar. El Usuario puede solicitar la resolución en cualquier momento, siempre que se hayan liquidado todas las obligaciones pendientes y no queden transacciones en curso.

14. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

14.1. Condiciones y Restricciones

Para acceder a los servicios, el Usuario debe estar registrado y verificado conforme a las Secciones 2 y 11. Flusso puede limitar o restringir servicios de acuerdo con la normativa AML/CFT, políticas de prevención del fraude y procedimientos internos de evaluación de riesgos.

Flusso puede, a su exclusivo criterio, rechazar cualquier transacción, imponer límites o imponer condiciones al uso de los servicios sin previo aviso, dentro del marco de la normativa aplicable.

14.2. Exactitud de la Información

El Usuario debe proporcionar información precisa, actualizada y completa en todo momento. El Usuario declara y garantiza la veracidad de toda la información proporcionada y deberá actualizar prontamente cualquier información que cambie.

14.3. Cancelaciones

Las órdenes solo pueden cancelarse antes de que Flusso haya ejecutado la transacción. Una vez ejecutadas, las transacciones no pueden modificarse, retirarse ni cancelarse. Todas las transacciones on-ramp y off-ramp son irreversibles una vez iniciadas. Flusso puede, a su exclusivo criterio, revertir una transacción en circunstancias extraordinarias, pero el Usuario no tiene derecho a la reversión.

14.4. Fondos Insuficientes

Si el Usuario no dispone de fondos suficientes, Flusso puede cancelar la orden en su totalidad o ejecutar una orden parcial después de deducir las comisiones aplicables.

14.5. Impuestos

El Usuario es el único responsable de determinar, declarar y pagar los impuestos aplicables. Flusso no es responsable de la determinación, recaudación o remisión de impuestos salvo que la legislación polaca o española lo exija específicamente.

14.6. Prohibición de Abuso de Mercado y Actividades Ilegales

Queda estrictamente prohibido:

- La manipulación del mercado, incluyendo spoofing, wash trading, layering o front-running.
- El uso de la Plataforma para blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o cualquier otra actividad ilegal.
- Proporcionar información falsa o engañosa.
- Eludir medidas de seguridad, controles de acceso o límites de transacción.
- Comprar criptoactivos con el fin de pagar demandas de ransomware.
- Cualquier uso de bots automatizados o scripts no autorizados a través de la API oficial.

Flusso monitorea la actividad en la Plataforma y se reserva el derecho de suspender, cerrar cuentas o reportar a las autoridades ante la detección de prácticas abusivas.

15. OBLIGACIONES, RESPONSABILIDADES Y RIESGOS

15.1. Obligaciones de Flusso

Flusso se compromete a:

- a) Atender con la mayor diligencia posible todas las consultas de los Usuarios.
- b) Prestar los servicios conforme a estos Términos.
- c) Mantener la Plataforma operativa en la medida razonablemente posible, sujeta a interrupciones temporales por mantenimiento o fuerza mayor.
- d) Notificar al Usuario cualquier actividad sospechosa detectada en su cuenta.
- e) Cumplir con toda la legislación aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales, protección de datos y protección del consumidor.

Flusso no se compromete a:

- a) Procesar airdrops, hard forks u otros eventos similares de blockchain en beneficio de los Usuarios.
- b) Garantizar el acceso ininterrumpido a la Plataforma en todo momento.

15.2. Obligaciones del Usuario

El Usuario se compromete a:

- a) Proporcionar información precisa y veraz para el registro, verificación y uso continuado.
- b) Aceptar estos Términos haciendo clic en el botón de aceptación designado.
- c) Mantener la confidencialidad de las credenciales de acceso y notificar inmediatamente a Flusso en compliance@flussogroup.com cualquier acceso no autorizado.
- d) Utilizar la Plataforma de forma legal y conforme a la legislación aplicable.
- e) Abstenerse de cualquier actividad que interfiera con o perturbe la Plataforma.
- f) Asumir plena responsabilidad por todas las transacciones realizadas a través de su cuenta.

El Usuario declara tener los conocimientos necesarios para utilizar sistemas basados en blockchain y ser plenamente consciente de los riesgos asociados.

15.3. Riesgos Inherentes a las Monedas Virtuales

El Usuario declara conocer todos los riesgos, incluyendo:

- Pérdida parcial o total de los montos de las transacciones.
- Volatilidad de precios, incluso en stablecoins.
- Irreversibilidad de las transacciones blockchain; errores en direcciones o selección de red pueden resultar en pérdida permanente.
- No existe ningún fondo de garantía ni esquema de compensación aplicable.
- Congestión de red, fallos de protocolo y vulnerabilidades de contratos inteligentes.
- Cambios regulatorios que afecten la legalidad, disponibilidad o valor.
- Riesgo de contraparte con emisores de stablecoins y proveedores externos.
- Riesgo de custodia: al estar la custodia delegada en Depasify, los Usuarios asumen los riesgos inherentes a la estabilidad operativa y financiera del custodia.

El Usuario exonera a Flusso de responsabilidad por pérdidas derivadas de los riesgos inherentes, excepto en casos de dolo o negligencia grave.

15.4. Limitación de Responsabilidad

Flusso no será responsable de:

- Incumplimiento de la legislación de jurisdicciones distintas de Polonia y España.
- Incidentes relacionados con proveedores de pago o entidades bancarias externas.
- Daños por eventos imprevisibles, fuerza mayor, desastres naturales, guerras, pandemias, acciones gubernamentales, interrupciones de red o ciberataques fuera del control razonable de Flusso.
- Fallos técnicos en equipos o servicios externos a Flusso.
- Uso no autorizado de las credenciales del Usuario salvo notificación previa.
- Pérdidas por fraude o ingeniería social perpetrada por terceros contra los Usuarios.
- Indisponibilidad del servicio por fuerza mayor o mantenimiento programado.

Cuando se determine la responsabilidad de Flusso por dolo o negligencia grave, la responsabilidad se limitará al valor de mercado de los criptoactivos afectados en el momento en que se produjo la pérdida.

16. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Flusso implementa las siguientes medidas de seguridad técnicas y organizativas:

Medida	Detalles
Autenticación de dos factores (2FA/OTP)	Vía correo electrónico y SMS (Twilio). Códigos de 6 dígitos, cifrados con bcrypt, validez de 8 minutos, máximo 3 intentos, tiempo de espera de 60 segundos para reenvío.
Seguridad de contraseñas	Cifrado bcrypt con 12 rondas.
Cabeceras de seguridad	X-Frame-Options: DENY, HSTS (2 años), X-Content-Type-Options: nosniff, Referrer-Policy estricta, Permissions-Policy restrictiva.
RBAC	Roles granulares: usuario, agente, administrador, super-administrador.
Autenticación de webhooks	Validación de firma HMAC por proveedor.
Protección CSRF	Integrada vía Laravel/Sanctum.
Circuit Breaker	Patrón de tolerancia a fallos para proveedores externos.
Limitación de tasa	Limitación en reenvío de OTP e intentos de autenticación.
Puerta KYC obligatoria	Middleware que bloquea el acceso hasta completar la verificación.
Verificación de teléfono	Requerida antes del acceso a la Plataforma.

16.1. Infraestructura de Datos

Toda la infraestructura está alojada dentro de la Unión Europea:

- Aplicación: Laravel Cloud, UE Central (Fráncfort, Alemania).
- Base de datos: PostgreSQL Serverless, UE Central (Fráncfort, Alemania).
- Caché/Sesiones: Redis.
- Infraestructura: Contenedores Docker (PostgreSQL 17 + Redis).

Todos los datos de los Usuarios residen dentro de la UE. No se transfieren datos personales fuera del EEE.

16.2. Respuesta ante Incidentes

Flusso mantiene los siguientes sistemas de monitoreo:

- Monitoreo de errores: Integración con Sentry para seguimiento en tiempo real en producción.
- Alertas en tiempo real: Notificaciones instantáneas vía Telegram para eventos críticos.
- Pista de auditoría: Registro integral de eventos KYC/KYT, retiros (IP, agente de usuario, marcas de tiempo).

Flusso se compromete a mantener y mejorar continuamente sus capacidades de respuesta ante incidentes, en cumplimiento de los requisitos de notificación de brechas del RGPD (notificación de 72 horas a la autoridad supervisora) y la legislación de ciberseguridad aplicable.

16.3. Seguros

A la fecha de estos Términos, Flusso no mantiene una póliza de seguros independiente contra hackeos o pérdida de criptoactivos. La cobertura de seguro relacionada con la custodia puede ser proporcionada por Depasify en virtud de su acuerdo de custodia. Flusso actualizará estos Términos si se obtiene un seguro independiente.

17. MANTENIMIENTO Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Flusso realizará todos los esfuerzos razonables para garantizar el acceso continuo a la Plataforma. No obstante, los servicios pueden ser suspendidos temporalmente por mantenimiento, actualizaciones o razones técnicas.

El incumplimiento de lo siguiente puede resultar en la suspensión temporal:

- f) No proporcionar la información de identificación, operativa o de origen de fondos solicitada.
- g) No aceptar los Términos o la Política de Privacidad actualizados.

Flusso notificará al Usuario el motivo de la suspensión (salvo que la ley lo prohíba) y las acciones correctivas necesarias. La falta de regularización en un plazo de treinta (30) días resultará en suspensión permanente y la cuenta será tratada como inactiva conforme a la Sección 18.

18. CUENTAS INACTIVAS

Flusso puede declarar una cuenta inactiva si:

- No se han realizado transacciones durante más de doce (12) meses.
- El Usuario no ha iniciado sesión durante más de tres (3) meses.
- El Usuario no ha respondido a solicitudes de información en un plazo de treinta (30) días.
- Ha sido imposible contactar al Usuario durante más de un (1) año.

Las cuentas inactivas pueden estar sujetas a restricciones, comisiones de mantenimiento o cierre conforme a la legislación polaca aplicable. Flusso realizará esfuerzos razonables para contactar al Usuario antes de tomar medidas.

19. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

El Usuario reconoce que Flusso tiene derecho a compensar cualquier deuda monetaria vencida y exigible con los saldos de la cuenta del Usuario (fiat y criptoactivos).

Las deudas incluyen, sin limitación: comisiones impagadas, tarifas de transacción, saldos negativos y reembolsos pendientes de préstamos USDC.

Procedimiento: (i) Flusso notificará al Usuario por correo electrónico la deuda, su monto y concepto, otorgando no menos de cuatro (4) días naturales para el pago voluntario. (ii) Si no se paga, Flusso podrá deducir primero del saldo fiat y, si es insuficiente, liquidar criptoactivos a los precios de mercado vigentes. (iii) Se proporcionará al Usuario un extracto detallado de la operación de compensación.

20. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se resolverá por las siguientes causas:

- a) No aceptación de las modificaciones de los Términos, Política de Privacidad o precios: resolución automática.
- b) Incumplimiento esencial por cualquiera de las partes: la parte no incumplidora puede resolver unilateralmente.
- c) Deseo expreso del Usuario: mediante notificación escrita a compliance@flussogroup.com. Efectiva tras la liquidación de todas las obligaciones.
- d) Detección de conducta fraudulenta, ilegal o antisocial.
- e) Sospecha razonable de que el Usuario es víctima de fraude, extorsión o manipulación.
- f) Participación o sospecha de participación en actividades fraudulentas.

- g) Suministro de información falsa o engañosa.
- h) Imposición por ley u orden de autoridad competente.
- i) Cualquier otra causa justa.

Flusso adoptará medidas razonables para notificar al Usuario los motivos del cierre, excepto cuando la ley lo prohíba. Tras la resolución, las transacciones previas no podrán revertirse.

21. NULIDAD PARCIAL

Si alguna disposición fuera declarada nula o inaplicable, será separada y los Términos restantes continuarán en pleno vigor y efecto.

22. PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de datos personales por parte de Flusso se rige por la Política de Privacidad, que forma parte integrante de estos Términos. Los datos personales se tratan conforme al RGPD, la legislación polaca de protección de datos y la legislación española de protección de datos (LOPDGDD), según sea aplicable.

Los Usuarios tienen derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar, oponerse y portar sus datos personales contactando a compliance@flussogroup.com.

Las autoridades supervisoras competentes son:

- Polonia: Presidente de la Oficina de Protección de Datos Personales (UODO) – <https://uodo.gov.pl/>
- España: Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) – <https://www.aepd.es/>

23. PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En virtud de la Ley AML polaca, las actividades de moneda virtual de Flusso están sujetas a obligaciones AML/CFT. Flusso cumple con:

- Identificación documental de Usuarios y titulares reales.
- Recogida de información sobre las actividades profesionales de los Usuarios y el origen de sus fondos.
- Monitoreo continuo de las relaciones comerciales y transacciones.
- Reporte al Inspector General de Información Financiera (GIIF) de transacciones sospechosas.
- Screening de transacciones KYT en múltiples redes blockchain.
- Cumplimiento de medidas restrictivas, sanciones y órdenes de congelación.

Las cuentas bloqueadas por sospecha razonable de actividad ilícita pueden estar sujetas a retención de fondos, suspensión de servicios y comunicación con las autoridades competentes según lo exija la ley. Flusso informará al Usuario solo en la medida permitida por la ley.

24. SOPORTE AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Flusso proporciona soporte al Usuario para consultas, reclamaciones y solicitudes:

Propósito	Contacto
Soporte general	support@flussogroup.com
Notificaciones de cumplimiento y legales	compliance@flussogroup.com
Solicitudes de protección de datos (RGPD)	compliance@flussogroup.com
Solicitudes de resolución de cuenta	compliance@flussogroup.com

Flusso responderá a las consultas con la mayor diligencia posible. Los tiempos de respuesta pueden variar según la complejidad de la solicitud y los requisitos regulatorios aplicables.

25. FACTURACIÓN E IMPUESTOS

Los servicios de intercambio de moneda virtual pueden estar exentos del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) conforme a la legislación polaca y de la UE aplicable. Flusso cumplirá con todos los requisitos de facturación exigidos por la legislación fiscal polaca y española, según sea aplicable.

El Usuario es el único responsable de cumplir con sus obligaciones fiscales derivadas de las transacciones en la Plataforma, incluyendo las obligaciones de reporte bajo el Marco de Información de Criptoactivos (CARF) o cualquier otro régimen aplicable.

26. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Plataforma, el software, el código fuente y todo su contenido están protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual. No pueden ser reproducidos, distribuidos, modificados ni explotados sin la autorización expresa y por escrito de Flusso.

El acceso a la Plataforma no otorga ningún derecho sobre los derechos de propiedad intelectual o industrial. Queda prohibida la copia, modificación, distribución o creación de obras derivadas sin autorización.

Flusso se reserva el derecho de ejercer todas las acciones legales disponibles contra los infractores.

27. CESIÓN

Flusso podrá ceder o subcontratar los contratos celebrados con los Usuarios a otras entidades con el fin de cumplir sus obligaciones contractuales, siempre que se mantenga la calidad y el alcance de los servicios. El Usuario no podrá ceder sus derechos u obligaciones en virtud de estos Términos sin el consentimiento previo y por escrito de Flusso.

28. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Los presentes Términos se interpretarán y regirán conforme a las leyes de la República de Polonia.

Para la resolución de cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Katowice, Polonia. Cuando el Usuario ostente la condición de consumidor conforme a la legislación polaca, española o de la UE en materia de protección del consumidor, el Usuario podrá interponer reclamación ante el tribunal competente conforme a las normas de protección del consumidor aplicables.

Nada en estos Términos afectará los derechos legales del Usuario como consumidor conforme a la legislación aplicable.

— Fin de los Términos y Condiciones —

© 2026 Flusso Dynamics Group Sp. z o.o. — Todos los derechos reservados.
Registro VASP RDWW-1317 | Varsovia, Polonia | compliance@flussogroup.com