

## Términos y condiciones de uso

### Índice

1. Definiciones
2. La Relación
3. Regulación – No somos Entidad Financiera
4. Limitación de Responsabilidad
5. Vinculación y Validación
6. Verificación de Información del Usuario
7. Derechos y Deberes
8. Políticas de Bloqueo
9. Conversación de la Información
10. Exoneración de Responsabilidad de la Plataforma
11. Prohibiciones
12. Indemnidad
13. Modificación a los Términos y Condiciones
14. Quejas, Disputas y Solución de Conflictos
15. Derechos de Propiedad Intelectual

En este documento encontrarás los Términos y Condiciones de Zabio. Es importante que los leas detenidamente, ya que se aplican a todos los usuarios, aliados, proveedores y cualquier tercero que utilice o navegue por nuestra plataforma.

Recuerda que al ingresar a nuestra página web, aceptas los términos y condiciones establecidos en este documento, así como nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, que también puedes consultar en nuestra página.

### 1. Definiciones

**Plataforma:** Es el sitio web y los canales digitales que Zabio pone a tu disposición para que puedas operar, realizar transacciones y gestionar tus activos.

**Usuario:** Eres tú, o cualquier persona natural o jurídica que utiliza Zabio para acceder a nuestros servicios.

**Activos Digitales:** Son bienes virtuales que tienen un valor económico y que pueden ser utilizados para realizar transacciones dentro y fuera de la Plataforma.

**Stablecoin:** Es un tipo de criptoactivo cuyo valor se mantiene estable porque está vinculado a activos de referencia, como monedas tradicionales (por ejemplo, el dólar estadounidense).



**COP:** Es la sigla que representa el peso colombiano, la moneda oficial de curso legal en Colombia.

**COPC:** Es la stablecoin propia de Zabio, donde 1 COPC equivale siempre a 1 peso colombiano, garantizando estabilidad y facilidad de uso dentro de nuestro ecosistema.

**USDT:** Stablecoin vinculada al valor del dólar estadounidense. Una unidad de USDT siempre busca equivaler a un dólar americano.

**Tasa de Cambio:** Es la relación entre el valor de una moneda fiat y el de un activo digital. Define cuántos activos o monedas puedes obtener en un intercambio.

**Destokenización:** Es el proceso de convertir tus stablecoins nuevamente en dinero tradicional (FIAT), ya sea para uso personal o para retiro.

**Permuta:** En el contexto de nuestros servicios, una permuta se refiere a la operación de intercambio entre activos digitales (criptoactivos) y moneda tradicional (FIAT). Esto incluye, entre otros, los swaps entre diferentes criptomonedas o entre criptoactivos y stablecoins. En términos simples, es el proceso de cambiar un activo por otro bajo condiciones previamente acordadas, permitiendo a los usuarios gestionar su exposición al mercado.

**Mandato:** El mandato es una autorización que le otorgan los usuarios a Zabio para llevar a cabo operaciones de tokenización o destokenización de activos. Esto implica la conversión de dinero FIAT (como pesos colombianos o dólares) a criptoactivos (por ejemplo, stablecoins) y viceversa. En otras palabras, el mandato permite que Zabio actúe en nombre del titular para realizar estas transacciones, tanto para convertir criptoactivos a FIAT como para realizar el proceso contrario.

## 2. La Relación

### 2.1. El proceso detrás de Zabio

El objetivo de Zabio es ofrecer una solución eficiente y segura para gestionar riesgos cambiarios mediante el uso de tecnologías avanzadas como blockchain y finanzas descentralizadas (DeFi). Nuestra plataforma permite a las personas y empresas protegerse de la volatilidad en los mercados de cambio.

A través de Zabio, los usuarios pueden intercambiar moneda fiduciaria (como COP y USD) por stablecoins como USDT y COPC, que están vinculadas al valor del dólar estadounidense y el peso colombiano. Esto permite a las PYMEs y a otros usuarios gestionar sus activos y realizar transacciones internacionales con mayor estabilidad.

El uso de coberturas de divisas a través de contratos en blockchain garantiza una mayor transparencia y seguridad en las operaciones.

## 2.2. Servicios disponibles

Zabio ofrece los siguientes servicios:

### 2.2.1. Recargar

Para acceder a los servicios de compra, venta y préstamos, los usuarios deben depositar dinero en su cuenta a través de COINK S.A., un aliado regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Las recargas pueden realizarse en COP o USD.

Una vez completada la recarga, el usuario podrá acceder a los siguientes servicios:

- Compra y venta de stablecoins.
- Préstamos en stablecoins.

**Responsabilidad en caso de retención de fondos:** Si COINK retiene los fondos por motivos regulatorios o de seguridad, Zabio no será responsable por los retrasos o bloqueos, pero se compromete a asistir al usuario y mantenerlo informado conforme a los procedimientos de COINK y las autoridades competentes.

### 2.2.2. Compra y Venta de Stablecoins

Los usuarios pueden comprar y vender stablecoins cambiando su dinero FIAT (COP o USD) por USDT o COPC, o viceversa. Estos intercambios se realizan de manera sencilla y rápida, permitiendo a los usuarios gestionar sus activos con facilidad.

### 2.2.3. Préstamos

El usuario también tiene la opción de realizar préstamos en stablecoins. Esto implica entregar USDT o COPC a Zabio y recibir un rendimiento a cambio, generado por los fondos depositados en una entidad financiera. El préstamo se realiza de manera clara y transparente, con rendimientos derivados de las operaciones financieras.

## 3. Regulación – No somos entidad financiera

Zabio no es una entidad financiera tradicional. No operamos bajo las normativas del sector financiero, sino que ofrecemos soluciones basadas en blockchain y finanzas descentralizadas. Nuestros aliados financieros, como COINK S.A., gestionan los depósitos de dinero, y se rigen por las regulaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 4. Limitación de responsabilidad

Zabio no se responsabiliza por fallas técnicas en el acceso a la plataforma, ni por virus que puedan infectar el equipo del usuario. Tampoco somos responsables por la exactitud de la información proporcionada por los usuarios, ya que no controlamos su contenido.

## 5. Vinculación y validación

Para acceder al portafolio de servicios de Zabio, los usuarios deben completar un proceso de vinculación digital y verificación de cuenta. Este proceso es completamente automatizado, por lo que no es necesario llenar formularios físicos. A continuación, te explicamos los pasos para vincularte:

- 1. Vinculación de correo electrónico o teléfono:** El usuario debe ingresar su correo electrónico y/o número de teléfono para vincular a la cuenta. Recibirás un correo electrónico o un OTP (código de verificación) para confirmar tu cuenta. Podrás continuar con el proceso solo después de verificar tu correo electrónico.
- 2. Registro de una Compañía:** Si deseas registrar una Compañía en nuestra plataforma, el sistema te pedirá el Número de Identificación Tributario (NIT) de la Compañía.
  - Si la Compañía ya está registrada en la plataforma, el sistema te lo informará de inmediato.
  - Si la Compañía no está registrada y el usuario es un empleado, se te pedirá que proporciones los datos de contacto del representante legal.
  - El representante legal recibirá un correo electrónico automático invitándolo a iniciar el proceso de vinculación.

## 6. Verificación de información del usuario

Para garantizar la seguridad y correcta identificación de nuestros usuarios, implementamos los siguientes procesos de verificación:

- 1. Verificación del documento de identidad:** Validamos los elementos de seguridad de la cédula de ciudadanía colombiana, como el holograma laminado, fondo de seguridad anti-fotográfico, distancias entre la información impresa y los datos biográficos, entre otros. Esto nos permite verificar la autenticidad del documento.
- 2. Validación de la titularidad del documento:** Comparamos la fotografía de la cédula de ciudadanía con una imagen actual del usuario y verificamos que los datos alfanuméricos extraídos del documento coincidan con la información proporcionada en la plataforma.
- 3. Validación del número de celular:** El sistema enviará un código de verificación al número de celular del usuario. El usuario deberá ingresar este código en la plataforma para confirmar que tiene acceso al número proporcionado.
- 4. Verificación de empresas y clientes institucionales:** Para clientes institucionales (empresas o entidades), la verificación será más extensa. Se requerirá información adicional como:
  - Documentos de constitución de la empresa.

- Datos de los representantes legales.
- Poderes de firma, entre otros documentos relevantes.

Este proceso se adapta según el tipo de cliente, cumpliendo con los estándares regulatorios aplicables a entidades financieras.

## 7. Derechos y deberes

### 7.1. Derechos de Zabio y la Plataforma

- 1. Modificación del sitio web y su contenido:** Los administradores de la plataforma pueden hacer cambios en el sitio web cuando lo consideren necesario, sin necesidad de pedir permiso a los usuarios. Esto nos permite mejorar continuamente la plataforma y adaptarnos a nuevas necesidades.
- 2. Terminación de Términos y Condiciones:** Si un usuario incumple las reglas descritas en las Políticas de Bloqueo de Usuario, Zabio tiene el derecho de dar por terminado su acceso a la plataforma. Dependiendo de la gravedad del incumplimiento, el bloqueo puede ser temporal o permanente.
- 3. Solicitud de información:** Los administradores tienen derecho a pedir la información que necesiten para completar el proceso de registro de los usuarios. Esto nos ayuda a garantizar que todo esté en orden.
- 4. Comunicación de bloqueos:** Si bloqueamos tu cuenta, te informaremos sobre el motivo de la acción para que estés al tanto de lo sucedido.

### 7.2. Deberes de Zabio y la Plataforma

- 1. Informar sobre cambios en los Términos y Condiciones:** Si hay algún cambio en los Términos y Condiciones, te informaremos de inmediato. Tendrás 15 días para hacernos saber si tienes alguna objeción. Si no recibimos ninguna, entenderemos que aceptas los cambios.
- 2. Protección y manejo de tus datos personales:** En Zabio nos comprometemos a proteger tus datos. Tratamos toda la información que nos proporcionas según nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, y siempre respetamos tu privacidad y seguridad.
- 3. Seguridad de fondos y operaciones:** Aunque Zabio facilita los servicios financieros, no manejamos directamente los fondos de los usuarios. Los fondos son gestionados por COINK S.A., que está regulado y garantiza que las transacciones se realicen de manera segura. Además, tomamos todas las medidas necesarias para proteger las transacciones y los datos.
- 4. Compromiso con la confianza y seguridad:** Trabajamos con aliados de confianza y adoptamos enfoques proactivos para mantener la plataforma segura. Nuestro objetivo es que puedas hacer tus operaciones con tranquilidad, sabiendo que tu información y tus fondos están protegidos.

## 7.3. Derechos de los Usuarios

1. **Derecho a ser informado sobre cambios:** Tienes el derecho de ser informado sobre cualquier cambio importante en los **Términos y Condiciones** o cualquier documento que requiera tu aceptación.
2. **Derecho a recibir apoyo integral:** Si en algún momento tienes dudas o necesitas ayuda con el uso de la plataforma, puedes contar con nuestro equipo para ofrecerte el apoyo necesario de manera rápida y efectiva.

## 7.4. Deberes de los Usuarios

1. **Información verídica:** Es importante que los usuarios registren información correcta y documentos auténticos. Esto asegura que podamos ofrecerte un servicio adecuado.
2. **Abstenerse de realizar actividades ilícitas:** Queremos que la plataforma sea un lugar seguro para todos. Te pedimos que no utilices nuestros servicios para actividades ilegales, como el lavado de activos o la financiación del terrorismo.
3. **Transparencia sobre los fondos:** Si estás usando fondos que no son tuyos, debes declararlo claramente. Si los fondos son propios, asegúrate de poder justificar su origen si se te pide. Queremos que todo sea transparente y claro.
4. **Mantén tu información actualizada:** Es tu responsabilidad mantener tu información y documentación actualizada para evitar inconvenientes.
5. **Requisitos técnicos:** Para utilizar la plataforma, debes contar con el hardware, software y conexión a Internet adecuados. Esto es necesario para que puedas acceder a nuestros servicios sin problemas.

## 8. Políticas de bloqueo

En Zabio, nos tomamos muy en serio la seguridad y el buen uso de la plataforma. Por eso, podemos bloquear tu cuenta si incurres en alguna de las siguientes situaciones:

1. **Información falsa o incorrecta:** Si proporcionas información que resulta ser falsa, incorrecta o poco confiable, incluso después de que te hayamos solicitado más detalles.
2. **No actualizar la información a tiempo:** Si no respondes o no actualizas la información y documentación requerida dentro de los 15 días desde que te lo solicitamos.
3. **Uso indebido de la plataforma:** Si usas la plataforma para algo que no está permitido o actúas fuera del perfil para el que fuiste registrado. Esto incluye asignarte permisos que no te corresponden o utilizar la plataforma para fines no autorizados.
4. **No pagar las comisiones:** Si no pagas las comisiones correspondientes a Zabio.
5. **Solicitud de una autoridad:** Si una autoridad administrativa o judicial nos solicita bloquear tu cuenta.

- 6. Incumplimiento de transacciones:** Si no cumples con las obligaciones que tienes con otra parte en una transacción o acuerdo de compra de bienes, productos o servicios.
- 7. Incumplimiento de los términos:** Si violas cualquiera de las condiciones aceptadas cuando te registraste en la plataforma.
- 8. Actividad ilícita:** Si tenemos indicios de que tu cuenta se está utilizando para realizar actividades ilegales.

## 9. Conversación de la información

Zabio asegura la conservación de la información y la trazabilidad de las actividades a través de medidas de control y sistemas de respaldo. Esto garantiza la integridad de los datos y la seguridad de las transacciones.

## 10. Exoneración de responsabilidad de la plataforma

Zabio no se hace responsable por lo siguiente:

- 1. Daños por fallas técnicas:** No nos responsabilizamos por cualquier daño, perjuicio o pérdida que puedas sufrir debido a fallas en el sistema, servidor, conexión a Internet o el sitio web de la plataforma. Esto incluye fallas técnicas ajenas a nuestros servicios.
- 2. Virus o malware:** No nos hacemos responsables por virus o cualquier otro software malicioso que pueda infectar tu equipo debido al acceso o uso de nuestro sitio web o la transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audios contenidos en él.
- 3. Interrupciones en el servicio:** El sitio web puede no estar disponible en cualquier momento debido a dificultades técnicas o fallas ajenas a Zabio. Sin embargo, trabajamos para restablecer los servicios lo antes posible.
- 4. Exactitud de la información:** Aunque verificamos la mayoría de la información, Zabio no garantiza que toda la información suministrada por los usuarios sea exacta, completa, confiable o vigente. Tampoco garantizamos el resultado de su uso.
- 5. Fallas ajenas al administrador:** No somos responsables por fallas técnicas, problemas de comunicación, fallas de transmisión de datos, o cualquier otro problema ajeno a Zabio que pueda afectar el uso de la plataforma.

## 11. Prohibiciones

Ambas partes se comprometen a no utilizar los servicios de la plataforma para fines ilícitos y a abstenerse de hacer lo siguiente:

- 1. Crear identidades falsas:** No puedes crear ni intentar crear una identidad falsa para engañar a otros sobre tu identidad o el origen de tus mensajes.
- 2. Transmitir programas maliciosos:** Está prohibido transmitir o cargar virus, troyanos, gusanos, bombas de tiempo o cualquier otro programa dañino que pueda afectar la plataforma o los sistemas de otros usuarios.

- 3. Usar materiales protegidos:** No puedes cargar materiales con software protegido, información confidencial o contenido que infrinja derechos de propiedad intelectual, privacidad o cualquier otra legislación aplicable.
- 4. Interferir con las redes:** Está prohibido interferir o interrumpir las redes que se conectan a la plataforma, o infringir las normas, directivas o procedimientos de dichas redes.
- 5. Acceso no autorizado:** No puedes intentar acceder a los servicios de la plataforma de forma no autorizada, ni a sistemas informáticos o redes conectados a los mismos, por medio de búsquedas automáticas de contraseñas o cualquier otro método.
- 6. Interferir con el disfrute de los servicios:** No puedes interferir con el uso de la plataforma por parte de otros usuarios o entidades.
- 7. Acceder a información de terceros:** Si por alguna razón accedes a información de terceros, debes mantener la confidencialidad de la misma y ser responsable por cualquier daño que cause la violación de esta.
- 8. Realizar actos perjudiciales:** No puedes realizar ninguna acción que pueda causar daño o perjuicio a otras personas o entidades.

Además, ambas partes se comprometen a aplicar procedimientos, herramientas y sistemas efectivos en sus transacciones para evitar el lavado de dinero y otras actividades ilegales.

## 12. Indemnidad

Recuerda que, al utilizar nuestra plataforma, te comprometes a mantener indemne a Zabio, así como a sus directores, empleados y licenciantes, frente a cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad o gasto (incluidos los honorarios de abogados) que surjan debido a:

- 1. Uso de los Servicios:** Cualquier actividad que realices al utilizar nuestros servicios.
- 2. Incumplimiento de Términos y Condiciones:** El no cumplimiento de cualquiera de los Términos y Condiciones de uso establecidos.
- 3. Uso de tu Contenido:** La utilización de tu contenido por parte de Zabio según lo permitido por estos términos.
- 4. Infracción de derechos de terceros:** Cualquier violación de los derechos de terceros, incluidos los operadores de libranza u otras partes involucradas.

## 13. Modificación a los términos y condiciones

**Modificaciones al Servicio:** Zabio se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar el servicio, total o parcialmente, en cualquier momento, con o sin notificación previa. No seremos responsables por los efectos derivados de estas modificaciones.

**Notificación de cambios:** Cualquier cambio en los procedimientos o servicios de Zabio será comunicado oportunamente, y se considerará efectivo a partir de su publicación en nuestra página web.



**Consentimiento con nuevas condiciones:** Si accedes a la plataforma después de que se publiquen los cambios, se entenderá que consientes y aceptas los nuevos Términos y Condiciones o las modificaciones realizadas.

#### **14. Quejas, disputas y solución de conflictos**

Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia que surja deberá resolverse mediante mediación directa. Para ello, Zabio podrá utilizar la información necesaria para resolver cualquier queja, disputa o conflicto (PQRS) que se reciba a través de nuestra plataforma, o facilitarla a nuestros licenciantes, si fuera necesario.

#### **15. Derechos de propiedad intelectual**

Las marcas, nombres comerciales, diseños, logotipos, textos y demás contenidos del sitio web de Zabio son propiedad exclusiva de Zabio o de terceros que nos han dado su autorización expresa para usarlos.

Queda prohibido cualquier uso o explotación de estos contenidos sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

El diseño y contenido de nuestro sitio web están protegidos por las leyes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial y Derechos de Autor. Por lo tanto, no se puede modificar, copiar, distribuir, transmitir, publicar, vender ni explotar de ninguna forma el contenido de la plataforma sin nuestra autorización.