Términos y condiciones del servicio

ATLANTIC EXCHANGE LTD | Espacio Económico Europeo

Versión 1.10 · Última actualización: 24 de noviembre de 2026

Estas condiciones regulan la contratación de los servicios de ATLANTIC EXCHANGE LTD a través de la Plataforma Atlantic Exchange para usuarios con residencia habitual en el Espacio Económico Europeo, dentro del alcance territorial y operativo del apartado 3.2.

Contenido

1 Identificación de Atlantic y proveedores
2 Naturaleza del servicio
3 Usuarios admitidos y disponibilidad territorial
4 Registro y verificación de identidad
5 Contratación y aceptación de las operaciones
6 Pagos, tipo de cambio y comisiones
7 Funcionamiento y ejecución del servicio
8 Cumplimiento normativo y prevención de actividades ilícitas
9 Cancelación y devoluciones
10 Obligaciones del usuario y uso permitido
11 Suspensión y cierre de la cuenta
12 Responsabilidad y disponibilidad de la Plataforma y contenidos de terceros
13 Propiedad intelectual e industrial
14 Protección de datos personales
15 Comunicaciones y notificaciones
16 Modificaciones y vigencia de las condiciones
17 Atención al cliente y reclamaciones
18 Ley aplicable y resolución de controversias
19 Solución amistosa y resolución alternativa de controversias
20 Contacto
21 Cesión del contrato y disposiciones finales

1 Identificación de Atlantic y proveedores

1.1 Identidad de la sociedad prestadora y titular de la Plataforma

ATLANTIC EXCHANGE LTD, constituida conforme a las leyes de Columbia Británica, Canadá, es titular de la marca Atlantic Exchange, del sitio web www.atlanticexchanges.com (el «Sitio Web») y de la aplicación móvil Atlantic Exchange (la «Aplicación»), que forman la «Plataforma». Sus datos registrales, domicilio y contactos figuran en el apartado 20.

«Atlantic Exchange», «Atlantic» o «LTD» designan aquí a ATLANTIC EXCHANGE LTD, sociedad con la que contrata el usuario y que asume las obligaciones del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades legales de los demás intervinientes. Compartir la marca o la Plataforma no convierte a otras sociedades en parte de este contrato.

El Sitio Web informa sobre los servicios y permite descargar la Aplicación. El usuario se registra y confirma sus órdenes en la Aplicación.

1.2 Entidades que intervienen en la ejecución

Proveedor de servicios de pago en euros. PMI GROUP EUROPE, S.L., con NIF B82679929, entidad de pago inscrita en el Banco de España con el número 6924, es el proveedor de LTD para este canal, disponible actualmente solo para usuarios residentes o establecidos en España.

Proveedores terceros de pago en moneda fiduciaria. En el ingreso de euros por transferencia SEPA o tarjeta, cuando estén habilitados, y en el abono en destino podrán intervenir bancos, entidades de pago, entidades de dinero electrónico u otros prestadores con las habilitaciones exigibles para su actividad y jurisdicción.

Proveedores de liquidez. Atlantic podrá recurrir a ellos para completar las conversiones y pagos contratados, dentro del ámbito legalmente permitido a cada interviniente.

2 Naturaleza del servicio

Atlantic permite contratar operaciones de conversión y pago en moneda fiduciaria conforme a las condiciones de cada operación.

2.1 Conversión y pago en moneda de destino

El usuario contrata con ATLANTIC EXCHANGE LTD la conversión de un importe en euros y el pago de la cantidad acordada en la moneda de destino al beneficiario designado. Intervienen proveedores de pago y liquidez y pueden utilizarse mecanismos de liquidación mediante activos virtuales estables. El resultado contratado es el pago al beneficiario en las condiciones aceptadas.

2.2 Alcance del servicio

Atlantic ejecuta operaciones concretas. No ofrece billeteras ni cuentas para conservar dinero o criptoactivos y utilizarlos posteriormente, ni productos de ahorro o remuneración de saldos. La cuenta de usuario permite solicitar operaciones y consultar su estado e historial.

3 Usuarios admitidos y disponibilidad territorial

3.1 Personas que pueden contratar

Actualmente pueden contratar personas físicas de al menos 18 años, con capacidad legal y que actúen en nombre propio.

Las personas jurídicas podrán contratar cuando Atlantic habilite esta modalidad. Deberán estar válidamente constituidas, actuar mediante representantes con facultades suficientes y cumplir los requisitos de admisión y verificación.

3.2 Ámbito territorial y disponibilidad

Estas condiciones corresponden a los servicios de LTD para usuarios con residencia habitual en el Espacio Económico Europeo (EEE), siempre que el servicio esté legal y operativamente habilitado para su país.

El canal de euros mediante PMI está disponible actualmente solo para usuarios residentes o establecidos en España. Mencionar el EEE no implica que ese canal esté disponible en todos sus países. Tampoco habilitar un país como destino supone admitir clientes residentes en él.

3.3 Jurisdicciones restringidas y sanciones financieras internacionales

Conforme a su política de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y a las sanciones y directrices ministeriales aplicables, Atlantic no presta servicios a residentes en la República Islámica de Irán o la República Popular Democrática de Corea (Corea del Norte), ni admite operaciones con origen o destino directo o indirecto en esas jurisdicciones.

Tampoco admite operaciones prohibidas por sanciones financieras, embargos u otras medidas restrictivas aplicables al usuario, beneficiario, fondos, demás intervinientes o jurisdicciones de origen o destino, incluidas las sanciones integrales que correspondan. Se atenderán las listas de Naciones Unidas, Unión Europea, Canadá, OFAC y demás listas pertinentes, según su aplicabilidad a la sociedad, al proveedor o a la operación.

Está prohibido eludir estas restricciones mediante datos falsos, personas interpuestas, cuentas ajenas o intermediarios que oculten el origen o destino real.

4 Registro y verificación de identidad

4.1 Registro

Para crear una cuenta en la Aplicación, facilita información propia, veraz, completa y actualizada. Puedes acceder a tu cuenta después de verificar tu correo. Antes de realizar tu primera operación debes completar la verificación de identidad.

4.2 Identificación y documentación

Atlantic aplica el proceso de conocimiento del cliente (KYC) para verificar su identidad y cumplir sus obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Utiliza la tecnología de Didit Identity Spain, S.L., bajo la marca Didit. Atlantic decide la admisión, sin perjuicio de los controles propios de los proveedores intervinientes.

Verificación inicial obligatoria. Para habilitar el servicio de operaciones, el usuario deberá completar los siguientes pasos.

- Facilitar sus datos de identidad y contacto, nacionalidad, país de residencia y domicilio completo, declarando que es el actual.
- Indicar el tipo de documento y aportar imágenes legibles de un documento oficial vigente: anverso y reverso del documento nacional de identidad o tarjeta de residencia, o página de datos personales y fotografía del pasaporte.
- Completar la prueba de vida («liveness») habilitada en la Plataforma.
- Declarar el origen básico de sus fondos: sector de actividad, ocupación y fuente de ingresos, como trabajo por cuenta ajena o propia, pensión u otra fuente que deberá especificar.
- Declarar si tiene o ha tenido la condición de persona políticamente expuesta o con responsabilidad pública (PEP), y las vinculaciones familiares o como allegado exigibles legalmente.

Comprobaciones adicionales y diligencia reforzada. Según la normativa, el riesgo y los resultados de las verificaciones —incluidos los supuestos de PEP del apartado 4.3 o discrepancias—, Atlantic podrá solicitar:

- Justificantes de domicilio o residencia, actividad económica, origen de fondos y, cuando corresponda, patrimonio.

- Explicaciones sobre la finalidad de la operación y la relación con el beneficiario.
- Cuando sean pertinentes, nóminas, declaraciones tributarias, extractos bancarios, contratos u otros justificantes, aclaraciones sobre la condición de PEP y comprobaciones adicionales de identidad.

Solo se solicitará información necesaria. Las declaraciones iniciales no sustituyen los justificantes que se requieran después. Cuando se habilite la modalidad empresarial, se comprobarán también constitución, actividad, representación e identidad de los titulares reales.

La Política de Privacidad y los avisos específicos informarán, antes de recoger los datos, de su tratamiento y de las comprobaciones biométricas cuando procedan.

4.3 Controles y actualización

Atlantic cotejará los datos del usuario y, cuando corresponda, de beneficiarios, representantes y titulares reales con las listas de sanciones del apartado 3.3. Comprobará también la condición de PEP y sus vinculaciones familiares o como allegado en los supuestos legales. Ser PEP no implica una denegación automática, sino evaluar el riesgo y aplicar la diligencia reforzada pertinente.

Los controles podrán repetirse durante la relación. El usuario deberá comunicar cambios relevantes y atender los requerimientos de actualización documental o aclaraciones necesarios para mantener vigente la verificación.

4.4 Verificación incompleta e incumplimiento

No se podrá operar sin completar la verificación exigible. El usuario deberá responder dentro del plazo razonable indicado en cada requerimiento, según su naturaleza y las exigencias legales.

La imposibilidad de verificar la identidad, los documentos falsos, la información inexacta relevante o la falta de respuesta a requerimientos necesarios permitirán denegar el alta, rechazar operaciones o suspender el servicio mientras se aclara la incidencia. Atlantic podrá terminar la relación si no puede completar la diligencia debida o el incumplimiento lo justifica, y deberá hacerlo cuando la normativa lo exija.

Comunicará la medida y, cuando proceda, cómo subsanarla, salvo restricciones legales de información. Las operaciones pendientes y devoluciones se regirán por sus apartados específicos y la normativa aplicable. Crear una cuenta o superar el KYC no garantiza aprobar todas las operaciones posteriores.

5 Contratación y aceptación de las operaciones

5.1 Aceptación de las condiciones

Al aceptar estas condiciones, el usuario contrata con ATLANTIC EXCHANGE LTD los servicios de este documento habilitados conforme al apartado 3.2, sin contratar conjuntamente con otras sociedades de la marca o Plataforma.

Antes de aceptarlas expresamente durante el registro, la Plataforma identificará la sociedad prestadora y permitirá consultar las condiciones y descargar el PDF de su versión desde el enlace de la Aplicación al Sitio Web. Cada operación tendrá además las condiciones concretas mostradas para su confirmación. Si se ofrece posteriormente un servicio de otra sociedad, se identificarán esta y sus condiciones para aceptarlas antes de contratar.

Estas condiciones y la EULA se aceptarán mediante casillas separadas. La casilla de privacidad dejará constancia de haber recibido la información sobre datos personales, con el alcance del apartado 14.2. Las actualizaciones se regirán por el apartado 16.

5.2 Información previa de la operación

Antes de confirmar una solicitud, el usuario dispondrá de un resumen con:

- Importe y moneda de origen, e importe neto y moneda que recibirá el beneficiario.
- Tipo de cambio, comisiones y gastos, total a pagar y vigencia de la cotización.

- Datos del beneficiario y medio de entrega.
- Plazo y requisitos de ejecución.

La información sobre el proveedor del servicio de pago y sus condiciones se facilitará conforme al apartado 5.5. Antes de contratar se identificarán también cualquier otro prestador con el que el usuario deba contratar directamente y sus condiciones. Las reglas de cancelación, devolución y reclamación constan en los apartados correspondientes.

5.3 Revisión y confirmación de la solicitud

Antes de confirmar, el usuario podrá revisar y corregir la solicitud, especialmente el importe, el destinatario y los datos de entrega.

Al confirmar expresamente, el usuario acepta las condiciones mostradas y autoriza ejecutar la operación conforme a sus instrucciones, con el alcance del apartado 5.5, sujeta a recibir los fondos y completar las verificaciones y demás requisitos previstos. Confirmar la recepción de una solicitud no acredita haber recibido los fondos ni completado el pago o la entrega.

5.4 Constancia de la contratación

Atlantic facilitará la confirmación de la solicitud con su referencia y datos esenciales, y la versión aceptada de las condiciones, incluidas las del proveedor de pago aplicables, y la información de la operación en soporte duradero que permita guardarlas y consultarlas sin alteraciones.

Conservará un registro electrónico de la aceptación de los Términos y Condiciones y de la EULA, y de la confirmación de haber recibido la información de privacidad. Para las aceptaciones realizadas en la Plataforma constarán el usuario, el documento y su versión, la fecha, la hora y la dirección IP utilizada.

La actuación de Atlantic ante el proveedor se registrará separadamente, vinculada a la orden confirmada en la Aplicación y a la autorización del usuario.

5.5 Proveedores de pago y autorización para tramitar operaciones

La identidad del proveedor de servicios de pago interviniente y las condiciones aplicables a su intervención se facilitarán al usuario durante el proceso de contratación de cada operación, antes de su confirmación, de forma que pueda consultarlas y conservarlas.

Al aceptar estas condiciones y confirmar una orden en la Aplicación, el usuario autoriza a ATLANTIC EXCHANGE LTD a realizar en su nombre las gestiones de registro necesarias, transmitir la orden y formalizar ante PMI GROUP EUROPE, S.L. o el proveedor identificado la aceptación de las condiciones previamente facilitadas, exclusivamente para ejecutar esa operación y conforme al procedimiento admitido por el proveedor.

Esta autorización no permite modificar las condiciones acordadas, aceptar otras distintas sin nueva conformidad ni otorgar consentimientos opcionales sobre datos personales. Se mantienen las verificaciones y autenticaciones personales exigibles y la constancia de la contratación prevista en el apartado 5.4. La cancelación y revocación de órdenes se regirán por el apartado 9.

6 Pagos, tipo de cambio y comisiones

6.1 Medios de pago y titularidad

El usuario abonará el importe indicado mediante los medios habilitados y siguiendo las instrucciones de la Plataforma.

El pago debe proceder de una cuenta, tarjeta o medio a nombre del usuario verificado. No se admiten pagos de terceros por su cuenta. En la futura modalidad empresarial deberá estar a nombre de la empresa contratante, no de su representante. El beneficiario sí podrá ser una persona distinta.

Si paga otra persona, se suspenderá la solicitud para comprobar su identidad, la titularidad y la procedencia del pago. Verificar al pagador no autoriza por sí solo a ejecutar la solicitud original ni a usar la cuenta ajena.

El pagador legítimo podrá solicitar la devolución del apartado 9.3 o, si cumple los requisitos de admisión y verificación, contratar una operación propia desde su cuenta, con sus instrucciones y aceptación expresa de las condiciones. Aplicar los fondos a esta nueva operación requiere completar los controles y que lo permitan la normativa y el banco o proveedor receptor; no se reasignarán automáticamente. En el canal de euros se necesitarán la autorización y el procedimiento de PMI.

6.2 Tipo de cambio y costes del servicio

El cambio y las condiciones económicas se fijan al crear la solicitud y se mantienen durante la vigencia de la cotización.

El precio puede incluir un margen en el cambio, comisiones por transferencia o gestión, o ambos. Los gastos y comisiones separados se mostrarán diferenciados antes de confirmar, junto con el total a pagar y el neto a entregar. El margen forma parte del cambio ofrecido.

Atlantic no añadirá cargos propios que el usuario no haya conocido y aceptado previamente.

6.3 Vigencia de la cotización y reserva del cambio

La cotización dura 24 horas naturales desde la creación de la solicitud.

Si el usuario comunica dentro de ese plazo que ha pagado, se reservarán el cambio y las condiciones económicas durante 48 horas laborables desde la comunicación, a la espera de los fondos. Atlantic podrá pedir el justificante.

Se cuentan las 24 horas de cada día de lunes a viernes, excluidos los festivos del calendario del servicio: 48 horas laborables equivalen a dos días hábiles. La Plataforma indicará el vencimiento de la cotización y de la reserva, cuando proceda, con el calendario y zona horaria informados.

La reserva no amplía el plazo de ejecución una vez recibidos los fondos y cumplidos los requisitos.

6.4 Vencimiento y nueva cotización

Si vence la cotización o reserva sin recibir los fondos, se necesitará una nueva cotización. Si llegan después, Atlantic comunicará las condiciones actualizadas y pedirá aceptarlas antes de ejecutar. Si el usuario las rechaza, se tramitarán la cancelación y devolución del apartado 9.

Recibir los fondos dentro del plazo mantiene las condiciones pactadas. Atlantic no cambiará unilateralmente la tasa ni reducirá la entrega por variaciones de sus costes internos o demoras en sus comprobaciones o ejecución.

7 Funcionamiento y ejecución del servicio

7.1 Solicitud de la operación

El usuario verificado seleccionará la modalidad e indicará importe, monedas de origen y destino, país de destino y medio de entrega disponible. Se utilizarán los datos de identidad verificados conforme al apartado 4. La revisión, aceptación y pago se regirán por los apartados 5 y 6.

7.2 Datos del beneficiario y de la entrega

Para registrar al beneficiario se facilitarán los datos que requiera la Plataforma según país y medio de entrega:

- Nombre y apellidos o razón social completa si es una empresa.
- País, ciudad y dirección.
- Moneda de recepción.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Tipo de cuenta o medio de recepción.
- Datos de ese medio: cuenta bancaria, teléfono para pago móvil, correo electrónico u otro identificador del medio habilitado.

Los campos obligatorios se señalarán al registrar al beneficiario y podrán variar según el país y la modalidad.

Los errores detectados después de confirmar deberán comunicarse cuanto antes para comprobar si pueden corregirse antes de la entrega. Si ya se ejecutó, Atlantic prestará la colaboración legalmente exigible para intentar recuperar el importe, sin garantizar el resultado ni excluir las responsabilidades correspondientes.

7.3 Datos de pago y autenticación

En la pasarela de PMI, los datos de tarjeta se introducen directamente en el entorno del proveedor. Atlantic recibe el resultado del cobro —correcto, fallido o rechazado— y no recibe ni almacena el número completo ni el código de seguridad.

El banco o proveedor aplicará autenticación reforzada cuando sea legalmente exigible, con las exenciones previstas. El usuario completará las comprobaciones en ese entorno, que podrán combinar dos o más elementos independientes de conocimiento, posesión o inherencia. Esta autenticación del pago es distinta del KYC del apartado 4.

7.4 Tramitación de las operaciones en euros

En el canal habilitado para España, PMI GROUP EUROPE, S.L. recibe directamente los euros mediante el medio disponible y realiza sus comprobaciones. Recibidos los fondos y autorizada la operación por PMI, ATLANTIC EXCHANGE LTD ejecuta el pago al beneficiario, directamente o mediante proveedores, en las condiciones aceptadas. PMI responde de la salvaguarda de los fondos que recibe dentro de sus obligaciones.

7.5 Plazos y resultado

Recibidos los fondos por el receptor designado y cumplidos los requisitos de ejecución, la entrega habitual es inferior a una hora y el máximo ordinario de 24 horas laborables, calculadas conforme al apartado 6.3, salvo plazos legales obligatorios más breves. Las comprobaciones se realizarán sin demora indebida.

Atlantic gestiona operaciones los fines de semana, aunque no computan como días hábiles a estos efectos.

Informará del resultado y facilitará el justificante. Ante una incidencia o impedimento legal, comunicará el estado y las opciones de resolución, cancelación o devolución, en la medida permitida por la ley.

8 Cumplimiento normativo y prevención de actividades ilícitas

8.1 Políticas de prevención y monitorización de operaciones

ATLANTIC EXCHANGE LTD aplica su política de prevención del blanqueo de capitales o lavado de activos, financiación del terrorismo y fraude conforme a la normativa de su actividad y de cada operación.

En el canal de euros habilitado para España se añaden las políticas y controles de PMI GROUP EUROPE, S.L. La operación debe superar los controles de ambas entidades y contar con la aprobación de PMI, aunque Atlantic haya validado al usuario o la operación. Cada entidad conserva sus propias obligaciones.

Los controles incluyen monitorización transaccional y criterios y umbrales de riesgo para detectar operaciones que precisen revisión. Atlantic y PMI, cuando intervenga, podrán pedir aclaraciones y justificantes proporcionados al riesgo. Estas medidas complementan la verificación del apartado 4 y las restricciones del apartado 3.

8.2 Información que acompaña a las transferencias

Atlantic y los proveedores, dentro de sus obligaciones, recabarán, verificarán, conservarán y transmitirán la información legalmente exigible sobre ordenante y beneficiario. Esto incluye las reglas

de trazabilidad o «Travel Rule» y el Reglamento (UE) 2023/1113 cuando la transferencia esté comprendida en su ámbito.

El usuario facilitará la información necesaria, cuyo tratamiento se describe en la Política de Privacidad.

8.3 Revisión, suspensión o rechazo

Atlantic podrá suspender temporalmente la tramitación o rechazar una operación si no puede completar las comprobaciones exigibles, existen indicios razonables de fraude o actividad ilícita, se infringen restricciones aplicables o lo ordena la autoridad competente. Los proveedores podrán adoptar las medidas propias de sus obligaciones; una operación no podrá ejecutarse mediante PMI si no autoriza su intervención por motivos de cumplimiento.

Las comprobaciones se realizarán sin demora indebida. Atlantic informará del estado y de cómo subsanar la incidencia cuando proceda, salvo restricciones legales de información. Los importes pendientes se gestionarán conforme al apartado 9, excepto los bloqueos o inmovilizaciones legalmente exigibles.

8.4 Conservación de registros

Los registros de identidad, diligencia debida y operaciones sujetos a prevención del blanqueo y financiación del terrorismo se conservarán según la entidad y normativa correspondientes:

- **ATLANTIC EXCHANGE LTD:** durante el mínimo legal canadiense aplicable, generalmente cinco (5) años, desde la fecha que corresponda a cada clase de registro.
- **PMI GROUP EUROPE, S.L.:** su propia documentación del canal de euros, durante diez (10) años conforme a la normativa española, desde el fin de la relación de negocios o la ejecución de la operación, según el documento. Este plazo corresponde a los registros de PMI.

La documentación tendrá medidas de seguridad y acceso restringido. Cumplidos los plazos, se suprimirá, salvo conservación adicional necesaria y legalmente justificada por otras obligaciones o reclamaciones concretas; en tal caso se limitarán su acceso y uso a esa finalidad.

La Política de Privacidad detallará los plazos y criterios por categoría y responsable.

8.5 Colaboración con autoridades y reserva legal

Atlantic facilitará a las autoridades competentes la información legalmente obligatoria, incluidas las comunicaciones sobre operaciones realizadas o intentadas. Los proveedores cumplirán sus propias obligaciones.

Cuando exista reserva legal, Atlantic no revelará la existencia o el contenido de determinadas comunicaciones, análisis o investigaciones, únicamente con el alcance que imponga la normativa.

9 Cancelación y devoluciones

9.1 Solicitud de cancelación

El usuario podrá pedir la cancelación en cualquier moneda por los canales habilitados o en reclamos@atlanticexchanges.com, indicando la referencia. Atlantic comprobará si puede detenerla y comunicará el resultado. Solicitarla no garantiza cancelarla si la orden es legalmente irrevocable o ya se ejecutó.

Una vez pagado el beneficiario, no podrá deshacerse unilateralmente, sin perjuicio de los derechos legales de devolución o restitución.

9.2 Operaciones que no puedan completarse

Atlantic podrá cancelar si no pueden subsanarse datos incorrectos, es imposible entregar, una incidencia técnica u operativa impide completar la operación o concurre una causa del apartado 8. También si un proveedor la rechaza y no puede ejecutarse en las condiciones aceptadas.

Se informará al usuario y se tramitará la devolución procedente. La revisión de cumplimiento no implica perder el importe. Si existe un bloqueo o inmovilización legalmente exigible, la devolución quedará sujeta a esa restricción mientras siga vigente.

9.3 Tramitación de las devoluciones

Cuando proceda devolver y se disponga de los datos necesarios, Atlantic remitirá a PMI la instrucción de devolución de los fondos que esta recibió y realizará su seguimiento, sin demora indebida y como máximo en dos (2) días hábiles, salvo plazo legal más breve. PMI ejecutará el reembolso.

Las comprobaciones también se harán sin demora indebida. Para esta gestión son hábiles los días de lunes a viernes, excluidos los festivos del calendario informado del servicio. Se respetarán las restricciones del apartado 9.2.

Se devolverá en la moneda de origen, preferentemente al medio de pago original o, cuando proceda, a otro de titularidad verificada de la persona legitimada. Otra moneda o medio requerirá información y acuerdo previos, sin reducir sus derechos.

Si pagó un tercero, se devolverá al medio de origen o al pagador legítimo verificado, no al usuario por haber creado la solicitud. Verificarlo para devolver no exige contratar nuevas operaciones ni ser admitido para operar. La nueva contratación voluntaria se rige por el apartado 6.1. Se respetarán las restricciones legales y los derechos del titular de los fondos.

La gestión de Atlantic es distinta del abono en cuenta, que depende del medio, horarios de corte y días de procesamiento. Atlantic informará del importe y deducciones procedentes y facilitará el justificante tras emitirse el reembolso. Estos tiempos no amplían los plazos legales ni excluyen responsabilidades de Atlantic o del proveedor.

9.4 Costes de cancelación

Atlantic no cobra comisión propia de cancelación. Los costes de devolución del proveedor pueden variar según el medio, procesador o banco. Solo podrán deducirse costes reales, acreditables y no recuperables de la operación, legalmente repercutibles, cuyo concepto y criterio de cálculo se hayan informado antes de contratar. Se comunicarán desglosados. En caso de desistimiento legal se aplicará la regla específica del apartado 9.5.

No se repercutirán costes por errores o incumplimientos de los que deban responder Atlantic o sus proveedores, ni deducciones legalmente prohibidas.

9.5 Desistimiento y derechos legales

Cuando resulte aplicable el derecho de desistimiento de la legislación española sobre servicios financieros contratados a distancia, el consumidor podrá ejercerlo sin justificar su decisión ni pagar una penalización durante catorce (14) días naturales desde la contratación o desde la recepción posterior de la información y condiciones legalmente exigibles. Podrá comunicarlo mediante una declaración inequívoca al correo indicado en el apartado 9.1 o por otro medio habilitado que permita dejar constancia de la notificación.

Se aplicarán las excepciones previstas legalmente, entre ellas la ejecución completa del contrato por ambas partes solicitada expresamente por el consumidor. Antes de contratar se informará de la existencia de ese derecho o de la excepción aplicable. Cuando proceda la devolución por este desistimiento, se realizará sin demora indebida y, como máximo, dentro de treinta (30) días naturales desde la recepción de la comunicación. Este límite no amplía el plazo de gestión de Atlantic previsto en el apartado 9.3.

Cuando el consumidor ejerza un derecho legal de desistimiento, no se descontarán automáticamente costes de devolución. Solo podrá exigirse, cuando la ley lo permita, la parte proporcional del servicio efectivamente prestado, siempre que se haya informado previamente de ese posible importe y el consumidor haya solicitado iniciar la ejecución. No se aplicarán penalizaciones ni una comisión propia de cancelación.

Estas condiciones no limitan otros derechos imperativos de cancelación, devolución o restitución reconocidos por la legislación aplicable al usuario y a la operación.

10 Obligaciones del usuario y uso permitido

10.1 Uso de la cuenta e información facilitada

El usuario aportará información y documentos auténticos, mantendrá sus datos actualizados y revisará las instrucciones antes de confirmar cada operación (apartados 4, 5 y 7). Respetará la titularidad del medio de pago del apartado 6.1.

La cuenta particular es personal: no puede venderse, alquilarse, cederse ni facilitarse a terceros para operar. Sí podrá designarse otro beneficiario cuando la modalidad lo permita. Las empresas, cuando se habiliten, actuarán mediante representantes identificados y autorizados.

10.2 Protección del acceso y comunicación de incidencias

El usuario protegerá razonablemente sus credenciales y dispositivos, mantendrá confidenciales las contraseñas y códigos y utilizará correctamente los mecanismos de seguridad.

Comunicará a Atlantic sin demora indebida los accesos no autorizados, operaciones no reconocidas o pérdida o sustracción de dispositivos que puedan comprometer la cuenta. Si afecta a una tarjeta o cuenta bancaria, avisará también a la entidad correspondiente.

Usar credenciales o registrar aceptaciones no prueba, por sí solo, la autorización de una operación ni obliga al usuario a asumir sus consecuencias económicas. Se aplicarán las reglas legales de prueba y responsabilidad.

10.3 Conductas prohibidas

Se prohíbe:

- Usar el servicio para fines ilícitos, fraude o disponer de fondos ilícitos.
- Suplantar identidades, aportar documentos o justificantes falsos u ocultar deliberadamente información relevante para las verificaciones.
- Fraccionar operaciones, usar cuentas duplicadas o manipular datos para eludir controles, límites o restricciones.
- Acceder sin autorización a cuentas o datos ajenos, introducir programas maliciosos o interferir en la seguridad o funcionamiento de la Plataforma.

Podrán aplicarse las medidas justificadas y proporcionadas de los apartados 4, 8 y 11. Las operaciones pendientes y devoluciones seguirán el apartado 9, sin pérdida automática de derechos legales.

11 Suspensión y cierre de la cuenta

11.1 Cierre solicitado por el usuario

El usuario puede solicitar el cierre en cualquier momento por los canales del apartado 17. Atlantic podrá verificar proporcionadamente su identidad para evitar cierres no autorizados.

El cierre no tendrá comisión y se tramitará sin demora indebida, dentro de los plazos legales. No cancela por sí solo operaciones ya contratadas, sujetas al apartado 9.

11.2 Suspensión o terminación por Atlantic

Atlantic podrá limitar temporalmente el acceso o nuevas operaciones por las causas de verificación y cumplimiento previstas, indicios razonables de fraude o riesgos concretos de seguridad. La medida tendrá el alcance y duración necesarios y se levantará al desaparecer la causa, salvo terminación legalmente procedente.

No aceptar una nueva versión se rige por el apartado 16.3 y no supone por sí solo incumplimiento.

Podrá terminarse la relación por incumplimiento grave o reiterado, imposibilidad de mantener las verificaciones exigibles u obligación legal que impida continuar. Se permitirá subsanar la incidencia cuando proceda.

La medida, sus motivos y efectos se comunicarán antes de aplicarla o, si la urgencia justifica actuar de inmediato, tan pronto como sea posible, salvo restricciones legales de información o razones de seguridad objetivamente justificadas.

La retirada de una modalidad o cese del servicio se anunciarán con antelación razonable y los preavisos obligatorios. Si resulta aplicable el régimen español de terminación ordinaria de contratos marco de pago de duración indefinida, el preaviso será de al menos dos meses.

11.3 Efectos del cierre

El cierre impide nuevas operaciones, pero mantiene las obligaciones nacidas, los reembolsos y el derecho a presentar o continuar reclamaciones. Las operaciones pendientes se completarán o cancelarán conforme a estas condiciones y la normativa aplicable.

Atlantic entregará los justificantes e información legalmente exigibles aunque la cuenta esté cerrada. El cierre no elimina inmediatamente todos los datos: su conservación sigue el apartado 14.3 y la Política de Privacidad.

12 Responsabilidad y disponibilidad de la Plataforma y contenidos de terceros

12.1 Responsabilidad por el servicio

ATLANTIC EXCHANGE LTD responde de sus obligaciones legales y contractuales y de los daños que le sean imputables conforme a la normativa.

La intervención de PMI u otros proveedores y el reparto de funciones no excluyen las responsabilidades legales de Atlantic por el servicio ni los derechos del usuario frente a los demás intervinientes.

12.2 Disponibilidad de la Plataforma

La Plataforma puede interrumpirse por mantenimiento, actualizaciones o incidencias técnicas. Atlantic actuará con la diligencia exigible para prevenir y resolver las incidencias de su responsabilidad y restablecer el servicio. Avisará con antelación razonable de interrupciones programadas que afecten de forma relevante al usuario.

La interrupción no cancela ni modifica automáticamente operaciones aceptadas. Atlantic informará y gestionará las afectadas conforme a los apartados 7, 8 y 9, respetando derechos y plazos legales.

12.3 Información y contenidos de terceros

La Plataforma puede incluir información, materiales o enlaces de terceros. Atlantic no controla ni garantiza la actualización, disponibilidad o exactitud de páginas externas independientes.

Esto no excluye la responsabilidad por información contractual, publicidad u otros contenidos que le correspondan, ni sus obligaciones relacionadas con los proveedores del servicio. Ante conocimiento efectivo de contenidos o enlaces ilícitos, adoptará diligentemente las medidas legalmente exigibles.

12.4 Fuerza mayor y derechos del usuario

La fuerza mayor solo exonerará a Atlantic cuando y en la medida en que lo permita la ley. Un fallo técnico o de un proveedor no excluye por sí solo su responsabilidad.

Atlantic adoptará las medidas exigibles para reducir los efectos e informará al usuario si afectan a su operación, salvo restricciones legales. Se mantienen los derechos procedentes de cancelación, devolución o restitución.

Estas condiciones no excluyen la responsabilidad por dolo o negligencia ni los derechos legales de reparación e indemnización.

13 Propiedad intelectual e industrial

13.1 Titularidad

ATLANTIC EXCHANGE LTD es titular de la marca y Plataforma (apartado 1.1). Los derechos sobre contenidos, diseños, logotipos y software corresponden a LTD o a sus respectivos titulares o licenciantes. Acceder o contratar no transfiere esos derechos al usuario.

13.2 Uso permitido

El usuario tiene autorización limitada y no exclusiva para utilizar la Plataforma y sus contenidos a fin de informarse, contratar y gestionar los servicios. Podrá descargar, conservar y usar contratos y justificantes para acreditar operaciones y ejercer derechos.

La licencia del software se recogerá en una EULA separada, facilitada para su aceptación expresa y separada antes de resultar aplicable.

13.3 Protección de los derechos

Fuera de los usos autorizados, se prohíbe reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente o explotar elementos protegidos sin permiso del titular, o usar la marca sugiriendo una vinculación o autorización inexistente.

Se mantienen los usos permitidos legalmente o por las licencias, incluidas las excepciones sobre programas informáticos.

14 Protección de datos personales

14.1 Responsables y normativa aplicable

ATLANTIC EXCHANGE LTD tratará los datos según sus funciones en la Plataforma y el servicio. La Política de Privacidad identificará a los responsables y las funciones de las sociedades y proveedores intervinientes.

El tratamiento de datos relacionado con la oferta de estos servicios a personas en el Espacio Económico Europeo está sujeto al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a su normativa complementaria aplicable.

Asimismo, se aplicará la legislación canadiense de protección de datos que corresponda a cada tratamiento, incluida la ley federal PIPEDA y, cuando resulte aplicable, la PIPA de Columbia Británica.

14.2 Finalidades e información al interesado

Los datos de usuarios y, cuando corresponda, beneficiarios y pagadores cuya identidad deba verificarse por una incidencia se tratarán para registrar y verificar identidades, ejecutar operaciones, gestionar incidencias y devoluciones, mantener las comunicaciones del apartado 15, prevenir fraude, blanqueo y financiación del terrorismo, cumplir obligaciones legales y atender consultas y reclamaciones. Los registros del apartado 5.4 dejarán constancia de las aceptaciones y de la recepción de la información de privacidad.

La Política de Privacidad y los avisos específicos informarán de cada tratamiento y su base jurídica en el momento legalmente exigible. El consentimiento necesario se pedirá por separado. Aceptar estas condiciones no lo sustituye ni elimina los requisitos adicionales sobre biometría.

14.3 Destinatarios y transferencias internacionales y conservación

Los datos necesarios podrán comunicarse o ser accesibles a sociedades y proveedores que intervengan en operaciones, verificación, comunicaciones o soporte tecnológico, y a autoridades cuando proceda legalmente. Cada acceso o comunicación requiere base jurídica y garantías; compartir la marca no autoriza accesos indiscriminados.

La Política de Privacidad detallará destinatarios, funciones, transferencias internacionales y mecanismos de protección. La conservación se ajustará a cada finalidad y categoría, incluidos los registros de aceptación e información del apartado 5.4 y los de prevención del apartado 8.4.

14.4 Ejercicio de derechos

En privacidad@atlanticexchanges.com podrán ejercerse los derechos reconocidos por la normativa, incluidos, cuando procedan, acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad. También podrá retirarse el consentimiento en tratamientos basados en él y acudirse a la autoridad competente por las vías disponibles.

Las solicitudes se atenderán en los plazos legales, con verificación de identidad proporcionada. La supresión respetará las obligaciones de conservación y demás excepciones legales.

15 Comunicaciones y notificaciones

15.1 Canales y comunicaciones del servicio

Al aceptar estas condiciones, el usuario acepta comunicaciones operativas por la Plataforma, WhatsApp y correo electrónico en los contactos facilitados: estado de envíos, confirmaciones, requerimientos de datos o documentos, seguridad e incidencias de operaciones o cuenta.

Instagram se utiliza para publicidad y consultas informativas. Si el usuario escribe por mensaje privado, Atlantic podrá orientarle y remitirle al WhatsApp de atención o a la Aplicación. Por WhatsApp se facilita información y se atienden consultas e incidencias. Las órdenes de envío se solicitan y confirman en la Aplicación. La publicidad se rige por el apartado 15.4.

15.2 Notificaciones contractuales

Las notificaciones individuales se enviarán al correo facilitado u otro canal adecuado. Si se exige soporte duradero, permitirán conservar y reproducir la información sin cambios durante el período necesario.

Los avisos generales en web o redes sociales no sustituyen notificaciones individuales exigibles. Se cumplirán los requisitos y plazos legales de cada comunicación.

15.3 Datos de contacto e instrucciones

El usuario actualizará sus contactos conforme al apartado 10.1. Podrá cambiar de canal por otro compatible con el servicio y los requisitos legales.

Los canales de atención permiten comunicar incidencias, presentar reclamaciones y ejercer derechos por los medios legalmente admitidos. Un mensaje de consulta, un justificante o una petición de ayuda no constituye una orden de envío.

15.4 Comunicaciones publicitarias

Solo se enviará publicidad cuando la normativa lo permita y, si lo exige, con consentimiento previo y separado. Aceptar estas condiciones o facilitar un contacto operativo no supone consentir publicidad.

La baja será sencilla y gratuita y no impedirá recibir las comunicaciones necesarias para gestionar operaciones o cumplir obligaciones legales.

16 Modificaciones y vigencia de las condiciones

16.1 Actualizaciones

Atlantic podrá proponer cambios por novedades normativas, resoluciones de autoridades, seguridad o funcionamiento de la Plataforma, o cambios de los servicios. Deberán corresponder a la causa comunicada y limitarse a su alcance justificado.

Cada versión indicará actualización y entrada en vigor. El usuario podrá consultar y conservar las aceptadas conforme al apartado 5.4.

16.2 Información y preaviso

Los cambios que afecten a la relación vigente se comunicarán con contenido, motivo y fecha prevista por los canales del apartado 15, con antelación razonable y los preavisos legales.

Si se aplica el régimen español de cambios de contratos marco de pago, se comunicarán individualmente en soporte duradero con al menos dos meses de antelación, salvo excepciones legales.

16.3 Aceptación de nuevas versiones

Quienes hayan aceptado una versión anterior recibirán un aviso automático en la Aplicación con acceso a la nueva y su fecha de aplicación, además de las comunicaciones y preavisos del apartado 16.2.

Desde esa fecha, solo podrán contratar nuevas operaciones tras aceptar expresamente la nueva versión. Publicarla, guardar silencio o usar la Plataforma no sustituyen la aceptación, registrada conforme al apartado 5.4. Se respetarán los efectos impuestos por normas imperativas.

No aceptar no impide gestionar operaciones contratadas ni ejercer derechos de devolución o reclamación. El usuario podrá rechazar los cambios y pedir el cierre según el apartado 11, sin penalización por rechazarlos.

16.4 Operaciones ya contratadas

Los cambios no alteran por sí solos operaciones aceptadas, salvo norma imperativa. Se mantienen cambio, importes y plazos pactados, con las reglas de vigencia y ejecución de estas condiciones. Las nuevas cotizaciones se rigen por el apartado 6 y no modifican operaciones anteriores.

17 Atención al cliente y reclamaciones

17.1 Canales de atención

Las consultas, incidencias, quejas y reclamaciones podrán dirigirse a los correos del apartado 20 o canales del apartado 15, incluido WhatsApp. ATLANTIC EXCHANGE LTD atenderá las relativas a este contrato.

Para facilitar su tramitación, el usuario facilitará identificación y contacto, referencia de la operación si la tiene, hechos, solución solicitada y justificantes disponibles. Presentar y tramitar reclamaciones será gratuito.

17.2 Tramitación y respuesta

Atlantic entregará constancia escrita de la reclamación con referencia de seguimiento y respuesta motivada en papel u otro soporte duradero.

Responderá sin demora indebida y como máximo en treinta (30) días naturales desde la recepción, salvo plazo legal más breve o régimen del apartado 17.3. Para reclamaciones sujetas al régimen general español de protección de consumidores, el máximo será de quince (15) días naturales.

Estos plazos no amplían los de ejecución o devolución ni retrasan las actuaciones urgentes ante incidencias.

17.3 Reclamaciones relacionadas con PMI

Si la reclamación afecta al servicio de PMI GROUP EUROPE, S.L., Atlantic la trasladará sin demora a su Servicio de Atención al Cliente, conservará constancia de la fecha de presentación y hará seguimiento. También podrá reclamarse directamente a PMI mediante el contacto del apartado 20.

En servicios de pago sujetos al régimen español, PMI responderá como máximo en quince (15) días hábiles desde que reciba la reclamación. Excepcionalmente, por causas ajenas a su voluntad, podrá dar respuesta provisional motivada indicando cuándo responderá definitivamente, como máximo en un mes desde la recepción.

Esta canalización no excluye las obligaciones ni responsabilidades de Atlantic por su intervención.

17.4 Reclamaciones no resueltas

Si la respuesta es insatisfactoria o vence el plazo sin recibirla, el usuario podrá acudir a las vías externas del apartado 19 y a los tribunales del apartado 18.

18 Ley aplicable y resolución de controversias

18.1 Ley aplicable al contrato

Si el usuario es consumidor y Atlantic dirige sus servicios al país de su residencia habitual al contratar, el contrato celebrado en esa actividad se regirá por la ley de ese país.

En los demás casos, se regirá por las leyes de Columbia Británica y las leyes federales canadienses aplicables.

18.2 Normas imperativas y protección del consumidor

La ley del contrato no privará al consumidor de las protecciones irrenunciables de la legislación aplicable de su residencia habitual, incluidos los países del EEE. Se respetarán las normas obligatorias y derechos de consumo que no puedan excluirse contractualmente.

La elección de ley no altera las obligaciones de PMI u otros proveedores por sus propios servicios.

18.3 Tribunales competentes

El consumidor domiciliado en el EEE podrá demandar a la sociedad prestadora ante los tribunales de su domicilio. Atlantic acepta esa competencia en los términos legales, sin limitar los demás fueros del consumidor.

Para otras controversias, cuando la elección sea válida, las partes se someten de forma no exclusiva a los tribunales competentes de **Columbia Británica, Canadá**.

Se mantienen los fueros obligatorios, los derechos de consumidores residentes en otros países y los trámites previos legalmente exigibles.

19 Solución amistosa y resolución alternativa de controversias

El usuario podrá buscar una solución amistosa por el procedimiento y plazos del apartado 17, sin repetir la reclamación ni reiniciar su plazo por los mismos hechos.

Si no se resuelve, podrá acudir a organismos de consumo, supervisores o entidades de resolución alternativa competentes, cumpliendo sus requisitos. Cuando proceda, Atlantic informará de la entidad competente y de su participación.

Las reclamaciones sobre pagos de PMI podrán presentarse ante el Banco de España tras reclamar a PMI y cumplir los requisitos aplicables.

No se impone arbitraje obligatorio ni renuncia judicial. Se respetarán los requisitos legales de reclamación o negociación previa.

20 Contacto

ATLANTIC EXCHANGE LTD
Número de incorporación: BC1532682.
Domicilio: 5577 153A Street, Suite 207, Surrey, BC V3S 5K7, Canadá.
Correo electrónico: **canada@atlanticexchanges.com**.
Llamadas y WhatsApp: **+34 665 446 935**.
Solo llamadas: **+1 778 826 0948**.

Las reclamaciones también podrán dirigirse a **reclamos@atlanticexchanges.com**. Las solicitudes relativas a protección de datos podrán dirigirse a **privacidad@atlanticexchanges.com**.

Contacto de reclamaciones de PMI GROUP EUROPE, S.L.: reclamaciones@pmi.tech. Las reclamaciones sobre su intervención podrán canalizarse a través de Atlantic o presentarse

directamente ante PMI, conforme al apartado 17.3. Su identidad y el alcance del canal figuran en el apartado 1.2.

21 Cesión del contrato y disposiciones finales

21.1 Cambio de sociedad prestadora

Antes de ceder el contrato, Atlantic informará de la nueva prestadora, las condiciones y fecha prevista. La sustitución exige aceptación expresa previa del usuario, salvo sucesión impuesta directamente por la ley.

No podrá reducir derechos o garantías ni liberar a la cedente de sus responsabilidades legales. Si el usuario rechaza el cambio, se respetarán las operaciones y derechos pendientes y podrá pedir el cierre conforme al apartado 11.

21.2 Validez de las restantes cláusulas

Si una cláusula es nula o inaplicable, las restantes mantendrán su eficacia cuando el contrato pueda subsistir sin ella y no resulte inequitativo para el consumidor. Las cláusulas abusivas se tendrán por no puestas, con los efectos legales correspondientes.

21.3 Ejercicio de derechos

No ejercer inmediatamente un derecho no implica por sí solo renunciar a él. Se respetarán la prescripción, caducidad y demás efectos legales.