Términos y condiciones del servicio

MAX ATLANTIC EXCHANGE EIRL | República Dominicana

Versión 1.10 · Última actualización: 24 de noviembre de 2026

Estas condiciones regulan los servicios contratados con MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. a través de la Plataforma Atlantic Exchange por los usuarios admitidos conforme al apartado 3.

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 Riesgos de los activos virtuales y de las transferencias en redes
12 Suspensión y cierre de la cuenta
13 Responsabilidad y disponibilidad de la Plataforma y contenidos de terceros
14 Propiedad intelectual e industrial
15 Protección de datos personales
16 Comunicaciones y notificaciones
17 Modificaciones y vigencia de las condiciones
18 Atención al cliente y reclamaciones
19 Ley aplicable y resolución de controversias
20 Solución amistosa y resolución alternativa de controversias
21 Contacto
22 Cesión del contrato y disposiciones finales

1 Identificación de Atlantic y proveedores

1.1 Sociedad prestadora y titular de la Plataforma

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L., constituida conforme a las leyes de República Dominicana, es la sociedad con la que contrata el usuario. En estas condiciones, «Atlantic» o «Atlantic Exchange» designan a esta sociedad, salvo identificación expresa de otro interviniente. Sus datos registrales, domicilio y contactos figuran en el apartado 21.

El sitio web www.atlanticexchanges.com (el «Sitio Web») y la aplicación móvil Atlantic Exchange (la «Aplicación») integran la «Plataforma». ATLANTIC EXCHANGE LTD, constituida en Columbia Británica, Canadá, es titular de la marca y de la Plataforma.

Ambas sociedades son personas jurídicas independientes, con contratos, cuentas y tesorería propios. Comparten marca y plataforma y podrán prestarse servicios mediante acuerdos específicos. Esta titularidad no convierte a LTD en parte del contrato de servicio, sin perjuicio de las responsabilidades legales de cada interviniente.

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

Atlantic podrá utilizar proveedores de liquidez, bancos, entidades de pago u otros prestadores para completar las conversiones y los pagos en destino, dentro del ámbito permitido y con las habilitaciones exigibles a cada actividad y jurisdicción.

Su intervención no cambia la sociedad contratante ni excluye las responsabilidades del apartado 13.

2 Naturaleza del servicio

Atlantic ofrece la venta de USDC o USDT contra el pago de su precio en pesos dominicanos. Según la modalidad elegida, el usuario podrá recibir los activos adquiridos en su billetera externa o encargar su conversión y el pago del importe acordado en moneda fiduciaria a un beneficiario.

2.1 Compra y entrega de activos virtuales

El usuario podrá adquirir USDC o USDT y recibirlos en una billetera externa propia, conforme a las condiciones aceptadas. Atlantic no proporciona esa billetera.

2.2 Conversión y pago por mandato del usuario

El usuario podrá encargar a Atlantic la conversión de los activos adquiridos a moneda fiduciaria y el pago del importe acordado al beneficiario designado, mediante proveedores de liquidez en destino.

Para ello otorga un mandato específico, limitado a la operación aceptada y a sus instrucciones, que no autoriza otras operaciones por su cuenta.

La adquisición y entrega de activos en ambas modalidades está sujeta a las advertencias del apartado 11.

2.3 Alcance del servicio

El servicio ejecuta operaciones concretas. Atlantic no ofrece billeteras ni cuentas para conservar dinero o criptoactivos para usos posteriores, ni productos de ahorro o remuneración de saldos. La cuenta de la Plataforma 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.

Cuando se habilite la contratación por empresas, estas deberán estar válidamente constituidas, actuar mediante un representante con facultades suficientes y cumplir los requisitos de admisión y verificación.

3.2 Residencia y disponibilidad del servicio

Atlantic atiende exclusivamente a usuarios con residencia habitual en República Dominicana. Por política interna, no admite como clientes ordenantes a residentes en Canadá o Estados Unidos ni a quienes tengan nacionalidad canadiense o estadounidense, aunque tengan otra nacionalidad.

Que un país esté disponible como destino no implica que se admitan clientes residentes en él.

3.3 Jurisdicciones restringidas y sanciones financieras internacionales

Conforme a su política de prevención del blanqueo de capitales y 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 estas jurisdicciones.

Se rechazarán también las operaciones prohibidas por sanciones financieras, embargos u otras restricciones aplicables al usuario, beneficiario, fondos, intervinientes o jurisdicción de origen o destino, incluidas las sanciones integrales cuando procedan. Se considerarán las listas de Naciones Unidas, Unión Europea, Canadá, OFAC y otras pertinentes, en la medida en que sean aplicables a la sociedad, al proveedor o a la operación.

No se permite 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 un proceso de conocimiento del cliente (KYC) para verificar la identidad y cumplir sus obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y 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 de los proveedores.

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 una prueba de vida («liveness») mediante el proceso de 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 es o ha sido persona políticamente expuesta o con responsabilidad pública (PEP), y las vinculaciones familiares o como allegado exigidas por la normativa.

Comprobaciones adicionales y diligencia reforzada. Según la normativa, el riesgo y los resultados de la verificación, Atlantic podrá pedir documentación adicional, incluidos los supuestos de PEP del apartado 4.3 o las discrepancias que deban aclararse.

Podrán requerirse justificantes de domicilio o residencia; actividad económica; origen de los fondos o, cuando corresponda, del patrimonio; finalidad de la operación y relación con el beneficiario. Cuando sean pertinentes, podrán solicitarse nóminas, declaraciones tributarias, extractos, 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 requeridos después. Cuando se habilite la modalidad empresarial, se comprobarán también constitución, actividad, representación y titulares reales.

Antes de recoger los datos, se informará de su tratamiento y, cuando proceda, de las comprobaciones biométricas mediante la Política de Privacidad y los avisos de verificación.

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 las vinculaciones familiares o como allegado legalmente previstas. Ser PEP no supone por sí solo la denegación del servicio, pero exige evaluar el riesgo y aplicar la diligencia reforzada correspondiente.

Los controles podrán repetirse durante la relación. El usuario deberá comunicar cambios relevantes y atender las solicitudes de documentos o aclaraciones para mantener vigente su verificación.

4.4 Verificación incompleta e incumplimiento

No se podrá operar sin completar la verificación exigible. El usuario deberá responder a los requerimientos en el plazo razonable indicado, atendiendo a su naturaleza y a las exigencias legales.

Si no puede verificarse la identidad, se aportan documentos falsos o datos relevantes inexactos, o no se responden los requerimientos necesarios, Atlantic podrá denegar el alta, rechazar operaciones o suspender el servicio mientras se aclara la incidencia. Podrá terminar la relación si no puede completar la diligencia debida o el incumplimiento lo justifica, y deberá hacerlo cuando la normativa lo exija.

Atlantic comunicará la medida y cómo subsanarla cuando proceda, salvo restricciones legales de información. Las operaciones pendientes y devoluciones se regirán por sus apartados específicos y la normativa aplicable.

Crear la cuenta o superar el KYC no garantiza la aprobación de todas las operaciones posteriores.

5 Contratación y aceptación de las operaciones

5.1 Aceptación de las condiciones

El usuario contrata con MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L., que la Plataforma identificará antes de aceptar estas condiciones.

Durante el registro, podrá consultarlas y descargar el PDF de la versión aplicable mediante el enlace de la Aplicación al archivo alojado en el Sitio Web, antes de aceptarlas expresamente. 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 su aceptación antes de contratar.

Los Términos y Condiciones y la EULA se aceptarán en casillas separadas. La casilla de privacidad dejará constancia de la recepción de la información sobre datos, con el alcance del apartado 15.2. Las actualizaciones se regirán por el apartado 17.

5.2 Información previa de la operación

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

- Importe y moneda de origen, e importe neto y moneda a entregar al beneficiario o cantidad y tipo de activo virtual, según la modalidad.
- Tipo de cambio, comisiones, gastos, total a pagar y vigencia de la cotización.

- Datos del beneficiario y medio de entrega o, para activos virtuales, dirección de billetera y red seleccionada.
- Plazo de ejecución y requisitos de la operación.

Si debe contratar directamente con otro prestador, conocerá previamente su identidad y condiciones. Se facilitará también la información legalmente exigible sobre otros intervinientes. Las reglas de cancelación, devolución y reclamación figuran en sus respectivos apartados.

5.3 Revisión y confirmación de la solicitud

El usuario podrá revisar y corregir los datos antes de confirmar, especialmente el importe, destinatario y datos de entrega.

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. ofrece la operación en las condiciones de la cotización mientras esté vigente. El contrato se celebra cuando el usuario confirma expresamente la solicitud, acepta esas condiciones y autoriza la ejecución conforme a sus instrucciones. Ejecutarla exige recibir los fondos y completar las verificaciones y demás requisitos previstos. La confirmación no acredita que se hayan recibido los fondos ni completado la entrega.

5.4 Constancia de la contratación

Atlantic facilitará una confirmación con la referencia y datos esenciales de la solicitud, y entregará la versión aceptada y la información de la operación en soporte duradero, para guardarlas y consultarlas sin alteraciones.

Conservará un registro electrónico de la aceptación de los Términos y Condiciones y la EULA, y de la confirmación de haber recibido la información de privacidad. Incluirá usuario, documento, versión, fecha, hora y dirección IP.

6 Pagos, tipo de cambio y comisiones

6.1 Medios de pago y titularidad

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

El medio de pago deberá estar a nombre del usuario verificado. No se admiten pagos de terceros por su cuenta. Cuando se habiliten empresas, el medio deberá pertenecer a la empresa contratante, no a su representante. El beneficiario sí podrá ser distinto del usuario.

Si paga otra persona, se suspenderá la solicitud mientras se comprueban la identidad del pagador, la titularidad y la procedencia del pago. Verificarlo no autoriza por sí solo ejecutar la solicitud original ni usar una cuenta ajena.

El pagador legítimo podrá solicitar la devolución conforme al apartado 9.3 o, si cumple los requisitos de admisión y verificación, contratar una operación propia desde su cuenta, con instrucciones y condiciones expresamente aceptadas. Aplicar los fondos a esa nueva operación exige completar los controles y que lo permitan la normativa y las condiciones del banco o proveedor receptor. No se reasignarán automáticamente.

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. El margen forma parte del cambio ofrecido. Las comisiones y gastos cobrados por separado se mostrarán diferenciados antes de confirmar, junto con el total a pagar y la cantidad neta a entregar.

Atlantic no añadirá cargos propios sin información y aceptación previas.

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 el pago dentro de ese plazo, el cambio y las condiciones económicas se reservan 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. Así, 48 horas laborables equivalen a dos días hábiles. La Plataforma mostrará el vencimiento de la cotización y, cuando proceda, de la reserva, según el calendario y la zona horaria informados.

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

6.4 Vencimiento y nueva cotización

Si la cotización o reserva vence sin recibir los fondos, continuar exigirá una nueva cotización. Si el dinero llega después, Atlantic comunicará las nuevas condiciones y pedirá su aceptación antes de ejecutar. Si el usuario las rechaza, se tramitarán la cancelación y devolución conforme al apartado 9.

Si los fondos llegan dentro del plazo, se mantienen las condiciones acordadas. Atlantic no cambiará unilateralmente la tasa ni reducirá la entrega por variaciones de costes internos o demoras en sus comprobaciones o ejecución.

7 Funcionamiento y ejecución del servicio

7.1 Solicitud de la operación

El usuario verificado elegirá modalidad, importe, monedas de origen y destino, país de destino y medio de entrega disponible. Se utilizarán los datos identificativos 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

La Plataforma indicará los campos obligatorios del beneficiario según el país y medio de entrega. Comprenden:

- Nombre y apellidos o razón social completa de la empresa beneficiaria.
- País, ciudad y dirección.
- Moneda a recibir.
- Tipo y número de documento de identificación.
- Tipo de cuenta o medio de recepción.
- Datos del medio habilitado: cuenta bancaria, teléfono para pago móvil, correo electrónico o identificador o dirección de billetera, según corresponda.

Para entregar USDC o USDT a una billetera externa del usuario se indicarán activo, red habilitada, dirección y, cuando corresponda, etiqueta o referencia adicional exigida por esa red o billetera.

Los errores detectados después de confirmar deberán comunicarse cuanto antes para comprobar si pueden corregirse antes de entregar. Si la entrega 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 Pago a Atlantic

El precio en pesos dominicanos se abonará a MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. por el medio habilitado y siguiendo las instrucciones de la Plataforma. La cuenta receptora de transferencias estará a nombre de esa sociedad.

El usuario completará las comprobaciones de su banco o proveedor para autorizar el pago, distintas del KYC del apartado 4.

7.4 Tramitación según la modalidad contratada

Recibidos los pesos dominicanos y completadas las verificaciones, Atlantic vende los USDC o USDT y los entrega a la billetera externa del usuario o, por su mandato, gestiona la conversión y el pago fiduciario al beneficiario mediante proveedores de liquidez.

7.5 Plazos y resultado

Tras recibir los fondos el receptor designado y cumplirse los requisitos de ejecución, la entrega habitual tarda menos de una hora y el máximo ordinario es de 24 horas laborables, calculadas según el apartado 6.3, salvo plazos legales más breves. Las comprobaciones se harán sin demora indebida.

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

Comunicará el resultado y facilitará el justificante. Si una incidencia o impedimento legal afecta a la entrega, informará del estado y las opciones para resolverla, cancelarla o devolver el importe, en la medida legalmente permitida.

8 Cumplimiento normativo y prevención de actividades ilícitas

8.1 Políticas de prevención y monitorización de operaciones

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. aplica su política de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y fraude conforme a la normativa aplicable. Los proveedores mantienen sus propios controles.

La monitorización transaccional y los criterios y umbrales de riesgo permiten detectar operaciones que requieren revisión adicional. Atlantic podrá pedir aclaraciones y justificantes proporcionados al riesgo. Estas medidas complementan las verificaciones del apartado 4 y las restricciones del apartado 3.

8.2 Información que acompaña a las transferencias

Cuando sea legalmente exigible, Atlantic y los proveedores, dentro de sus obligaciones, recabarán, verificarán, conservarán y transmitirán la información requerida del ordenante y beneficiario, incluidas las reglas de trazabilidad «Travel Rule» aplicables a la transferencia y al interviniente.

El usuario facilitará los datos necesarios. Para activos virtuales podrá requerirse identificar al proveedor de la billetera de destino y, cuando corresponda, acreditar su titularidad o control. La Política de Privacidad describe su tratamiento.

8.3 Revisión, suspensión o rechazo

Atlantic podrá suspender temporalmente la tramitación o rechazar una operación si no completa las comprobaciones exigibles, existen indicios razonables de fraude o actividad ilícita, se infringen restricciones o debe cumplir una orden de la autoridad. Los proveedores podrán adoptar las medidas que exijan sus propias obligaciones.

La revisión se realizará sin demora indebida. Atlantic comunicará el estado y, cuando proceda, cómo subsanar la incidencia, salvo restricciones legales de información. Los importes pendientes se gestionarán según el apartado 9, excepto cuando exista un bloqueo o inmovilización legalmente exigible.

8.4 Conservación de registros

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. conservará los registros de identificación, diligencia debida y operaciones sujetos a la Ley dominicana 155-17 durante al menos diez (10) años desde el fin de la relación comercial o la transacción ocasional, según corresponda.

Los conservará con medidas de seguridad y acceso restringido. Cumplidos los plazos, los datos se suprimirán, salvo conservación adicional necesaria y legalmente justificada por otras obligaciones o reclamaciones concretas; su acceso y uso se limitarán a esa finalidad.

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

8.5 Colaboración con autoridades y reserva legal

Atlantic facilitará información a las autoridades competentes, incluidas las comunicaciones de operaciones realizadas o intentadas, cuando exista obligación legal. Los proveedores cumplirán las obligaciones de su propio ámbito.

Cuando exista reserva legal, Atlantic no podrá revelar la existencia o el contenido de determinadas comunicaciones, análisis o investigaciones. Esta restricción se limitará al alcance legalmente previsto.

9 Cancelación y devoluciones

9.1 Solicitud de cancelación

El usuario podrá pedir la cancelación, cualquiera que sea la moneda, por los canales de atención o en reclamos@atlanticexchanges.com, indicando la referencia. Atlantic comprobará si puede detenerla y comunicará el resultado. No se garantiza la cancelación de una orden ya ejecutada o legalmente irrevocable.

El abono al beneficiario o una transferencia irreversible a la billetera indicada no pueden deshacerse unilateralmente. Esta limitación técnica no excluye los derechos legales de devolución o restitución.

9.2 Operaciones que no puedan completarse

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

Informará al usuario y tramitará la devolución procedente. Una revisión de cumplimiento no implica perder el importe. La devolución estará sujeta a los bloqueos o inmovilizaciones legalmente exigibles mientras sigan vigentes.

9.3 Tramitación de las devoluciones

Cuando proceda devolver y se disponga de los datos necesarios, MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. ordenará el reembolso sin demora indebida y, como máximo, en dos (2) días hábiles, salvo plazo legal más breve. Las comprobaciones se harán sin demora indebida.

Para este plazo cuentan los días de lunes a viernes, excluidos los festivos del calendario informado al usuario. Se respetarán las restricciones legales del apartado 9.2.

Se devolverá en la moneda de origen, preferentemente al medio utilizado o, cuando proceda, a otro medio de titularidad verificada de la persona legitimada. Cualquier alternativa de moneda o medio se comunicará y acordará antes, sin reducir sus derechos.

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

Ordenar el reembolso es distinto de su abono en cuenta, que depende del medio, horarios de corte y días de procesamiento de las entidades. Atlantic comunicará importe y deducciones procedentes y facilitará el justificante al emitir el reembolso. Estos tiempos no amplían plazos legales ni excluyen responsabilidades de Atlantic o del proveedor.

9.4 Costes de cancelación

Atlantic no cobrará comisión propia de cancelación. Solo podrán deducirse costes reales, acreditables y no recuperables de la operación, legalmente repercutibles y cuyo concepto y criterio de cálculo se hayan informado antes de contratar. El importe se comunicará desglosado.

No se deducirán costes por errores o incumplimientos imputables a Atlantic o a los proveedores, ni los prohibidos legalmente.

9.5 Derechos legales del usuario

Se mantienen los derechos imperativos de desistimiento, cancelación, devolución o restitución aplicables al usuario y a la operación. Podrán ejercerse por los canales habilitados y por los demás medios legalmente admitidos.

10 Obligaciones del usuario y uso permitido

10.1 Uso de la cuenta e información facilitada

El usuario aportará información y documentos auténticos, actualizará sus datos y revisará las instrucciones antes de confirmar, conforme a los apartados 4, 5 y 7. Respetará la titularidad del pago del apartado 6.1.

La cuenta particular es personal: no podrá venderse, alquilarse, cederse ni prestarse a terceros para operar. Podrá designarse otro beneficiario cuando la modalidad lo permita. Cuando se habiliten empresas, 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 sus contraseñas y códigos y utilizará correctamente los mecanismos de seguridad.

Comunicará a Atlantic sin demora indebida cualquier acceso u operación no reconocidos, o pérdida o sustracción de dispositivos que pueda comprometer la cuenta. Si afecta a su tarjeta o cuenta bancaria, avisará también a la entidad correspondiente.

Las credenciales utilizadas o los registros de aceptación de documentos no prueban por sí solos la autorización de una operación ni la responsabilidad económica del usuario. Se aplicarán las reglas legales de prueba y responsabilidad.

10.3 Conductas prohibidas

No está permitido:

- Usar el servicio con fines ilícitos, cometer fraude o disponer de fondos ilícitos.
- Suplantar identidades, aportar documentos o justificantes falsos u ocultar deliberadamente datos relevantes para la verificación.
- Fraccionar operaciones, duplicar cuentas o manipular datos para eludir controles, límites o restricciones.
- Acceder sin permiso a cuentas o datos ajenos, introducir programas maliciosos o interferir en la seguridad o funcionamiento de la Plataforma.

Podrán adoptarse las medidas justificadas y proporcionadas de los apartados 4, 8 y 12. Las operaciones pendientes y devoluciones se regirán por el apartado 9, sin pérdida automática de derechos legales.

11 Riesgos de los activos virtuales y de las transferencias en redes

Las siguientes advertencias se refieren a la adquisición de USDC o USDT ofrecida por MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L., conforme a los apartados 2.1 y 2.2.

11.1 Condición jurídica y riesgos de valor y disponibilidad

Los USDC y USDT comercializados por MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. son activos virtuales de emisión privada. En la República Dominicana no tienen la consideración de moneda de curso legal ni de divisas extranjeras bajo el régimen cambiario aplicable, y su aceptación como medio de pago no es obligatoria.

Estos activos no cuentan con respaldo ni garantía del Banco Central de la República Dominicana y su adquisición no constituye un depósito bancario. La prestación de estos servicios por Atlantic no supone aprobación o aval de los activos ni de la actividad por el Banco Central o la Junta Monetaria.

Esta advertencia no limita las obligaciones contractuales de Atlantic ni los derechos que legalmente correspondan al usuario.

USDC y USDT buscan mantener una referencia de valor respecto del dólar estadounidense. Su denominación como activos «estables» no garantiza que su precio de mercado permanezca siempre equivalente a un dólar ni que puedan convertirse inmediatamente en dinero.

Su valor o disponibilidad pueden verse afectados por pérdidas de paridad, dificultades de liquidez o del emisor, restricciones de transferencia o bloqueos aplicados por el emisor o derivados de medidas de las autoridades competentes.

11.2 Redes y billeteras externas

Las redes de activos virtuales pueden sufrir congestión, interrupciones o fallos que retrasen o impidan transferencias.

Para recibir en su billetera externa, el usuario comprobará que admite el activo y la red elegidos. Equivocarse en la dirección, red o referencia puede causar una pérdida irrecuperable. Una transferencia confirmada en la red puede no ser técnicamente reversible por Atlantic.

El usuario protegerá el acceso a su billetera. En autocustodia, perder o divulgar claves privadas o la frase de recuperación puede causar la pérdida de activos. No debe entregar esas claves o frases a Atlantic para recibir una transferencia.

11.3 Alcance de estas advertencias

Estos riesgos no permiten por sí solos cambiar la tasa o reducir el importe pactado, ni excluyen responsabilidades por errores o incumplimientos de Atlantic o sus proveedores.

En la modalidad de conversión y pago final fiduciario se mantienen las condiciones aceptadas. Las incidencias se regirán por los apartados 7, 8 y 9.

12 Suspensión y cierre de la cuenta

12.1 Cierre solicitado por el usuario

El usuario podrá pedir el cierre en cualquier momento por los canales del apartado 18. Atlantic podrá comprobar proporcionadamente su identidad para evitar cierres no autorizados.

El cierre será gratuito y se tramitará sin demora indebida, respetando los plazos legales. No cancela por sí mismo operaciones contratadas, que se regirán por el apartado 9.

12.2 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 regirá por el apartado 17.3 y no será por sí solo un incumplimiento.

Atlantic podrá terminar la relación por incumplimiento grave o reiterado, imposibilidad de mantener la verificación exigible u obligación legal que impida continuar. Permitirá subsanar la incidencia cuando proceda.

Comunicará la medida, motivos y efectos antes de aplicarla o, si la urgencia justifica actuar de inmediato, tan pronto como sea posible, salvo límites legales de información o razones de seguridad objetivamente justificadas. La retirada de una modalidad o el cese del servicio se avisarán con antelación razonable y respetando los preavisos obligatorios.

12.3 Efectos del cierre

El cierre impide nuevas operaciones, pero conserva las obligaciones ya nacidas, los reembolsos procedentes y el derecho a presentar o continuar reclamaciones. Las operaciones pendientes se completarán o cancelarán según estas condiciones y la ley.

Atlantic entregará los justificantes e información legalmente exigibles incluso con la cuenta cerrada. Los datos no se eliminan necesariamente al cerrar: se conservarán según el apartado 15.3 y la Política de Privacidad.

13 Responsabilidad y disponibilidad de la Plataforma y contenidos de terceros

13.1 Responsabilidad por el servicio

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. responderá de sus obligaciones legales y contractuales y de los daños que le sean imputables.

La intervención de proveedores no excluye las responsabilidades de Atlantic por el servicio contratado ni los derechos del usuario frente a los demás intervinientes. El reparto de funciones no modifica las responsabilidades que establezca la ley.

13.2 Disponibilidad de la Plataforma

La Plataforma puede sufrir interrupciones temporales por mantenimiento, actualizaciones o incidencias. Atlantic actuará con la diligencia exigible para prevenir y resolver las que le correspondan y restablecer el servicio. Las programadas que afecten significativamente al usuario se avisarán con antelación razonable.

Una interrupción no cancela ni modifica automáticamente operaciones aceptadas. Si afecta a una operación, Atlantic informará y la gestionará según los apartados 7, 8 y 9, respetando derechos y plazos legales.

13.3 Información y contenidos de terceros

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

Esta advertencia no se extiende a la información contractual, publicidad o contenidos de los que Atlantic deba responder, ni excluye las obligaciones relacionadas con los proveedores que ejecutan el servicio. Ante conocimiento efectivo de contenidos o enlaces ilícitos, adoptará diligentemente las medidas legalmente exigibles.

13.4 Fuerza mayor y derechos del usuario

La fuerza mayor solo exonerará a Atlantic en los supuestos y con el alcance permitidos por la ley. Un fallo técnico o de un proveedor no excluye por sí solo su responsabilidad.

Atlantic mitigará la incidencia con las medidas exigibles e informará si afecta a una operación, salvo restricciones legales. Se mantienen los derechos de cancelación, devolución y restitución, la responsabilidad por dolo o negligencia y los derechos legales de reparación e indemnización.

14 Propiedad intelectual e industrial

14.1 Titularidad

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

14.2 Uso permitido

El usuario tiene una autorización limitada y no exclusiva para utilizar la Plataforma y sus contenidos al informarse, contratar y gestionar el servicio. Podrá descargar, conservar y utilizar contratos y justificantes para acreditar operaciones y ejercer derechos.

La licencia del software de la Aplicación se regulará en una EULA separada, facilitada para aceptación expresa e independiente antes de aplicarse.

14.3 Protección de los derechos

Fuera de los usos autorizados, no se permite reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente o explotar elementos protegidos sin permiso del titular, ni usar la marca sugiriendo una vinculación o autorización inexistentes.

Se respetan los usos permitidos por las leyes y licencias aplicables, incluidas las excepciones legales sobre programas informáticos.

15 Protección de datos personales

15.1 Responsables y normativa aplicable

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. tratará los datos necesarios para el servicio. ATLANTIC EXCHANGE LTD presta la Plataforma y accede a los datos KYC de los usuarios de la sociedad dominicana. La Política de Privacidad identificará los responsables de cada tratamiento y las funciones de sociedades y proveedores.

Se aplicará la Ley dominicana 172-13 y las demás normas correspondientes a cada interviniente y tratamiento, incluida la legislación canadiense PIPEDA y, cuando resulte aplicable, PIPA de Columbia Británica.

15.2 Finalidades e información al interesado

Los datos del usuario y, cuando corresponda, de beneficiarios y pagadores cuya identidad deba verificarse por una incidencia se tratarán para gestionar el registro y la verificación, ejecutar operaciones, gestionar incidencias y devoluciones, mantener las comunicaciones del apartado 16, prevenir el fraude, el blanqueo de capitales y la 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 sobre 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 cumple por sí solo los requisitos adicionales para datos biométricos.

15.3 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 legalmente corresponda. Cada acceso o comunicación exige base jurídica y garantías; compartir marca no permite el acceso indiscriminado.

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

15.4 Ejercicio de derechos

Los interesados podrán escribir a privacidad@atlanticexchanges.com para ejercer los derechos legales de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, cuando procedan, o retirar el consentimiento en tratamientos basados en él. También podrán acudir 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.

16 Comunicaciones y notificaciones

16.1 Canales y comunicaciones del servicio

Al aceptar estas condiciones, el usuario acepta recibir comunicaciones operativas por la Plataforma, WhatsApp y correo electrónico en los contactos facilitados: estado de envíos, confirmaciones, requerimientos, avisos de 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 16.4.

16.2 Notificaciones contractuales

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

Un aviso en la web o redes sociales no sustituye la notificación individual exigible. Se respetarán los requisitos y plazos legales de cada comunicación.

16.3 Datos de contacto e instrucciones

El usuario actualizará sus contactos conforme al apartado 10.1 y podrá elegir otro canal compatible con el servicio y la ley.

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.

16.4 Comunicaciones publicitarias

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

La baja publicitaria será sencilla y gratuita y no impedirá las comunicaciones necesarias para operaciones u obligaciones legales.

17 Modificaciones y vigencia de las condiciones

17.1 Actualizaciones

Atlantic podrá proponer cambios por novedades normativas, resoluciones de autoridades, seguridad, funcionamiento de la Plataforma o cambios en los servicios. Su alcance deberá justificarse por la causa comunicada.

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

17.2 Información y preaviso

Los cambios que afecten al contrato vigente se comunicarán con contenido, motivo y fecha prevista de aplicación por los canales del apartado 16, con antelación razonable y respetando los preavisos legales.

17.3 Aceptación de nuevas versiones

Los usuarios de una versión anterior recibirán un aviso automático en la Aplicación, con acceso a la nueva versión y su fecha de aplicación, además de las comunicaciones y preavisos del apartado 17.2.

Desde esa fecha será obligatorio aceptarla expresamente para iniciar nuevas operaciones. Publicarla, guardar silencio o utilizar la Plataforma no sustituye esa aceptación, registrada según el apartado 5.4. Se respetarán los efectos impuestos por normas imperativas.

No aceptarla no impide gestionar operaciones contratadas, devoluciones o reclamaciones. El usuario podrá rechazar los cambios y cerrar la cuenta según el apartado 12, sin penalización por ese rechazo.

17.4 Operaciones ya contratadas

Salvo norma imperativa, las actualizaciones no alteran operaciones aceptadas: 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 afectan a operaciones anteriores.

18 Atención al cliente y reclamaciones

18.1 Canales de atención

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. atenderá consultas, incidencias, quejas y reclamaciones sobre este servicio por los correos del apartado 21 o canales del apartado 16, incluido WhatsApp.

Para facilitar su tramitación, el usuario indicará identidad, contacto, referencia si dispone de ella, hechos y solución solicitada, con los justificantes disponibles. Presentarlas y tramitarlas será gratuito.

18.2 Tramitación y respuesta

MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. registrará la reclamación y entregará constancia escrita de recepción con fecha, referencia, identificación de quien la recibe y plazo de respuesta. Responderá motivadamente en papel u otro soporte duradero.

Lo hará sin demora indebida y, como máximo, en treinta (30) días naturales desde la recepción, salvo plazo legal más breve. Este plazo no amplía los de ejecución o devolución ni permite retrasar actuaciones urgentes.

18.3 Reclamaciones no resueltas

Si la respuesta no satisface al usuario o vence el plazo sin recibirla, podrá utilizar las vías externas del apartado 20 y los tribunales del apartado 19.

19 Ley aplicable y resolución de controversias

19.1 Ley aplicable al contrato

Los contratos con MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L. bajo estas condiciones se regirán por las leyes de República Dominicana.

19.2 Normas imperativas y protección del consumidor

Se respetarán las normas de aplicación obligatoria y los derechos irrenunciables del consumidor. La elección de ley contractual no puede privarle de esas protecciones ni modifica las obligaciones legales de los proveedores por sus servicios.

19.3 Tribunales competentes

Cuando la elección de foro sea legalmente válida, las partes se someten, sin exclusividad, a los tribunales competentes de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana.

Se respetan los fueros obligatorios, derechos de los consumidores y trámites previos legalmente exigibles.

20 Solución amistosa y resolución alternativa de controversias

El usuario podrá buscar una solución amistosa por el procedimiento y plazos del apartado 18, sin segunda reclamación sobre los mismos hechos ni reinicio del plazo.

Si no hay solución, podrá acudir a organismos de consumo, supervisores o entidades de resolución alternativa competentes, incluidos los servicios de Pro Consumidor dentro de sus competencias, cumpliendo los requisitos de cada procedimiento. Cuando proceda, Atlantic informará de la entidad de resolución alternativa competente y su participación.

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

21 Contacto

Prestadora del servicio: MAX ATLANTIC EXCHANGE, E.I.R.L.
RNC: 133262428. Registro Mercantil: 206616SD.
Domicilio: Av. Bolívar n.º 505, Apto. Quinta Don José III, Suite 109-E, sector Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana.
Teléfono: +1 809 252 5929.
Correo electrónico: **rd@atlanticexchanges.com**.
Reclamaciones: **reclamos@atlanticexchanges.com**.

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

Titular de la Plataforma: ATLANTIC EXCHANGE LTD
Número de incorporación: BC1532682.
Domicilio: 5577 153A Street, Suite 207, Surrey, BC V3S 5K7, Canadá.
Correo electrónico: **canada@atlanticexchanges.com**.
Su identificación en este apartado corresponde a la titularidad de la Plataforma, conforme al apartado 1.1.

22 Cesión del contrato y disposiciones finales

22.1 Cambio de sociedad prestadora

Si Atlantic propone ceder el contrato, informará previamente al usuario de la identidad de la nueva sociedad, las condiciones y la fecha prevista del cambio. La sustitución requerirá aceptación expresa del usuario antes de surtir efectos, 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 operaciones y derechos pendientes y podrá cerrar la cuenta según el apartado 12.

22.2 Validez de las restantes cláusulas

Si una cláusula es nula o inaplicable, las demás subsistirán si el contrato puede mantenerse sin ella y sin inequidad para el consumidor. Las cláusulas abusivas se tendrán por no puestas, con los efectos legales correspondientes.

22.3 Ejercicio de derechos

No ejercer inmediatamente un derecho no supone por sí solo renunciar a él. Se respetan los plazos de prescripción y caducidad y los demás efectos legales.