

Términos y Condiciones – Plataforma “Personal”

A continuación se presentan los términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), que constituyen el acuerdo contractual entre Pier 5 S.A. de C.V. (“ARQ”) y el Usuario para el uso de la Plataforma y, en general, de cualquier servicio ofrecido por ARQ.

Al revisar los siguientes Términos y Condiciones (“Personal”) y aceptarlos, o al acceder o utilizar el producto, reconoces expresamente que has leído, entendido y acepta plenamente el contenido de estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones (“Personal”) aplican al uso del producto “Personal” disponible en el dominio <https://www.arqfinance.com>, el cual forma parte de la Plataforma.

ARQ es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (“México”), con domicilio en Paseo de la Reforma 296, piso 14, suite 1400, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, México, y con dirección electrónica help.mx@arqfinance.com, o a través del chat en la Plataforma durante el horario laboral de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (GMT-6 / Ciudad de México), de lunes a viernes.

Para conocer cómo manejamos los datos personales, los derechos relativos a los mismos y el uso de cookies, por favor consulta nuestro Aviso de Privacidad, disponible en la Plataforma.

1. Definiciones

Los términos en mayúscula tendrán los significados que se les asignan a continuación:

- **“Aviso de Privacidad”**: La política de privacidad disponible en la Plataforma.
- **“Contenido”**: Tendrá el significado atribuido en la Sección 7 de estos Términos y Condiciones.
- **“Cuenta ARQ”**: La cuenta o billetera abierta por ARQ a favor del Usuario conforme a estos Términos y Condiciones.
- **“Cuenta de Liquidación”**: La cuenta, a nombre de ARQ, denominada en monedas fiduciarias, abierta con Socios Terceros, a través de la cual los Usuarios liquidarán la adquisición de Activos Digitales mediante la Plataforma, misma que se liquida automáticamente.
- **“Cuenta del Usuario”**: La cuenta que el Usuario mantiene en una institución financiera nacional o extranjera, a través de la cual se transferirán los fondos necesarios para liquidar las compras o ventas de Activos Digitales instruidas a ARQ.
- **“Activos Digitales”**: Las criptomonedas y demás activos digitales, constituyan o no stablecoins, susceptibles de ser adquiridos, convertidos, custodiados y/o transferidos por conducto de la Plataforma, conforme a lo previsto en la Sección 2 de estos Términos y Condiciones.
- **“ARQ”**: Pier 5 S.A. de C.V.
- **“México”**: Los Estados Unidos Mexicanos.
- **“Plataforma”**: El sitio web <https://www.arqfinance.com>, sus subdominios, la aplicación móvil y todas aquellas páginas web y plataformas, actuales o futuras, propiedad de ARQ.

- **“Recompensa” (“cashback” o “bonificación”):** Reducción de precio otorgada por ARQ al realizar una venta conforme a un acuerdo comercial, acumulada por el Cliente —es decir, un descuento por volumen— conforme a estos Términos y Condiciones, incluyendo cualquier tarjeta de crédito ofrecida por ARQ a sus Usuarios para ese fin.
- **“Terceros Aliados”:** Cualquier persona involucrada en operaciones de Dólares Digitales realizadas entre Usuarios, utilizando la tecnología de ARQ.
- **“Términos y Condiciones”:** Estos Términos y Condiciones, disponibles en la Plataforma.
- **“Usuario”:** Cualquier persona física o moral que se registre a través de la Plataforma.
- **“Comisiones”:** Cargos y costos que ARQ cobrará al Cliente, según se especifica en la Plataforma.

2. Activos Digitales

El Usuario acepta y reconoce que, para los fines de estos Términos y Condiciones, ARQ podrá poner a disposición del Usuario, mediante la Plataforma, Activos Digitales, los cuales podrán incluir, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Activos Digitales del tipo stablecoin, los cuales se caracterizan por estar vinculados a monedas fiduciarias u otros activos que respaldan su valor, y que podrán denominarse como Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda (es decir, USDC o EURC, respectivamente); y
- Otros Activos Digitales que no constituyan stablecoins, cuyo valor no se encuentra vinculado ni respaldado por monedas fiduciarias u otros activos, por lo que están sujetos a una mayor volatilidad en su precio.

Las referencias contenidas en estos Términos y Condiciones a “Dólares Digitales” o “Euros Digitales” se entenderán hechas, en lo conducente, a cualquier otro Activo Virtual que ARQ ponga a disposición del Usuario conforme a esta Sección 2, salvo que, por su naturaleza o conforme a lo dispuesto en la Plataforma, resulte aplicable un tratamiento distinto.

En virtud de lo anterior, se aclara que las stablecoins, al estar ligadas a otros activos, presentan menor volatilidad o, al menos, mayor estabilidad en el precio, aunque ARQ no garantiza dicha estabilidad. Por su parte, los demás Activos Digitales que no constituyan stablecoins no cuentan con dicho respaldo o vinculación, por lo que su valor puede fluctuar de manera significativa en periodos cortos de tiempo, sin que ARQ garantice rendimiento, valor mínimo o estabilidad alguna respecto de los mismos, asumiendo el Usuario, en su totalidad, el riesgo derivado de dicha volatilidad.

ARQ informa al Usuario que no es el emisor ni el custodio de los Activos Digitales, según corresponda, sino únicamente un proveedor de tecnología de la información que permite su adquisición mediante sus respectivos emisores y/o proveedores. La tecnología de ARQ identifica la mejor oferta y demanda disponibles de los Activos Digitales, según corresponda, en beneficio del Usuario para las operaciones que desee realizar.

3. Operaciones

a. Compra y Venta

Mediante el uso de la Plataforma, el Usuario instruye expresamente a ARQ a comprar o vender Activos Digitales, según corresponda, previa realización del pago correspondiente, y autoriza expresamente a ARQ a comprar o vender en nombre del Usuario la cantidad de Activos Digitales, según corresponda, que corresponda al monto de fondos pagados por el Usuario.

En este sentido, los fondos monetarios serán recibidos en la Cuenta de Liquidación y se verán reflejados en la Cuenta ARQ. La liquidación de operaciones se llevará a cabo en la moneda o activo denominado en moneda aceptado por ARQ que solicite el Usuario, al valor equivalente en Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda. Si la liquidación se encuentra denominada en dólares estadounidenses o euros, según el caso, el Usuario deberá, si es necesario, aceptar los términos y condiciones del administrador de la Cuenta de Liquidación.

Cualquier liquidación de Dólares Digitales o Euros Digitales o Activos Digitales, según corresponda, se procesará a través de la Cuenta de Liquidación y se reflejará en la Cuenta del Usuario.

b. Transferencias

Adicionalmente, el Usuario podrá instruir transferencias de Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda, a otras Cuentas ARQ mediante la Plataforma y a través de los Socios Terceros. En este sentido, la participación de ARQ se limita exclusivamente al seguimiento y contabilización de dichas operaciones, independientemente de lo realizado por los Socios Terceros.

c. Transaction Limits

ARQ podrá, para información del Usuario y si lo requiere algún Socio Tercero, limitar el monto de operaciones en Activos Digitales.

ARQ podrá ofrecer una tarjeta de crédito a sus Usuarios conforme a los términos y condiciones que rijan dicho producto, mismos que deberán ser aceptados expresamente para su emisión y uso. Sin embargo, si el Usuario tiene estatus de operación Nivel 2 o Nivel 3, deberá proporcionar la documentación requerida por ARQ conforme a las disposiciones legales aplicables.

d. Estado de las Operaciones

A través de la Plataforma, ARQ muestra el estado de las operaciones realizadas en la Cuenta ARQ, que incluirá: (i) tipo de operación; (ii) fecha de la operación; y (iii) saldo en Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda.

e. Rol de ARQ

La participación de ARQ en las operaciones se limita estrictamente a proveer la tecnología necesaria para facilitar las operaciones del Usuario con Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda, en el mejor interés y conveniencia del Usuario, así como reflejar dichas operaciones con transparencia y seguridad.

En este sentido, ARQ es un proveedor de tecnología de la información enfocado principalmente en respaldar la compra y venta de Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda, mediante Socios Terceros, quienes, entre otras operaciones, permiten realizar transacciones con Activos Digitales. ARQ no realiza operaciones de cambio de divisas, no recibe ni administra fondos del público, no otorga ni administra crédito, ni lleva a cabo operaciones que generen pasivos directos o contingentes para ARQ. ARQ no participa en el procesamiento de movimientos de transacciones, ni ofrece servicios de inversión, asesoría u otros servicios regulados a sus Usuarios. ARQ se limita a prestar los servicios descritos en estos Términos y Condiciones.

Las operaciones instruidas por el Usuario se ejecutarán de inmediato tras su instrucción, independientemente de los tiempos de procesamiento de los Socios Terceros y de la institución financiera en la que el Usuario tenga su Cuenta del Usuario.

ARQ podrá, a su sola discreción, otorgar Recompensas o bonificaciones a aquellos Usuarios que activen la opción correspondiente en la Plataforma; dichas Recompensas son acumulables. ARQ podrá modificar, en cualquier momento, las condiciones que rigen las Recompensas o bonificaciones, conforme a lo dispuesto en la sección correspondiente a modificaciones de estos Términos y Condiciones.

f. No Discriminación

ARQ no niega ni condiciona sus servicios con base en género, nacionalidad, etnia, preferencia sexual, religión, afiliación política, discapacidad o cualquier otra razón. ARQ no tolera ninguna práctica discriminatoria y actuará en consecuencia.

g. Costos y Comisiones

Las Comisiones aplican conforme a lo establecido en la Plataforma en la sección “Costos y Comisiones”. Al prestarse el servicio, el Usuario acepta pagar la Comisión correspondiente, la cual será descontada automáticamente de la Cuenta ARQ y podrá variar ocasionalmente; en tal caso, ARQ notificará al Usuario.

En todos los casos, ARQ emitirá Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), es decir, facturas electrónicas, por los ingresos correspondientes, así como por cualquier reembolso, descuento o bonificación aplicados.

4. Plataforma

a. Usos Permitidos

El Usuario se compromete a utilizar la Plataforma de manera lícita, de buena fe y en cumplimiento con estos Términos y Condiciones, siguiendo las siguientes directrices:

- i. Ingresar la información y documentación necesaria para llevar a cabo operaciones.
- ii. Solicitar una Cuenta ARQ.

- iii. Instruir operaciones con Dólares Digitales o Euros Digitales, según corresponda, de conformidad con estos Términos y Condiciones.
- iv. Consultar, en tiempo real, el estado de las operaciones referidas en estos Términos y Condiciones.
- v. Consultar la Cuenta de Liquidación en la moneda correspondiente.
- vi. Utilizar cualquier número o dato asignado al Usuario conforme a los servicios de ARQ.
- vii. Solicitar cambios a la Cuenta del Usuario o a la tarjeta de crédito.
- viii. Recibir todo tipo de notificaciones, promociones, alertas y demás comunicaciones relevantes.

b. Usos Prohibidos

Cualquier uso fraudulento, abusivo o contrario a la buena fe de la Plataforma está expresamente prohibido. El Usuario es el único responsable por el uso que haga de la Plataforma. Sin limitar lo anterior, el Usuario reconoce y acepta que los siguientes constituyen usos prohibidos de la Plataforma, y, por tanto, deberá abstenerse de incurrir, directa o indirectamente, en cualquiera de las siguientes conductas:

- i. Utilizar la Plataforma de cualquier manera con fines ilícitos.
- ii. Subir, publicar, transmitir o utilizar por cualquier medio contenido no autorizado, no deseado, malicioso, corrupto, dañino o prohibido; ya sea que infrinja derechos de propiedad intelectual; sea confidencial; ilegal, amenazante, incite al odio, difamatorio, discriminatorio, vulgar u obsceno; o que viole los derechos humanos o la dignidad humana, sin el consentimiento expreso y por escrito de ARQ.
- iii. Modificar, destruir, interferir, obstruir o eliminar, sin autorización, cualquier contenido, servicio, usuario, tipo de usuario, interacción, permiso, autorización, proceso, intercambio, información, comunicación o cualquier flujo dentro de la Plataforma.
- iv. Recolectar, capturar, desviar, compilar, transmitir, modificar, almacenar, eliminar o manipular de cualquier manera información personal o cualquier otro dato sobre cualquier Usuario sin la debida autorización.
- v. Acceder a información que no esté dirigida o autorizada al Usuario, o acceder a servidores o cuentas a los que el Usuario no esté autorizado.
- vi. Reproducir, duplicar, copiar, usar, distribuir, vender, revender o explotar de cualquier manera, con fines comerciales, especulativos, lucrativos u otro beneficio, la Plataforma y sus servicios sin autorización.
- vii. Intentar descifrar, compilar, descompilar o desensamblar cualquier software o hardware que forme parte o esté relacionado con la Plataforma.
- viii. Violar o intentar violar las medidas de seguridad y/o la seguridad de ARQ; probar o intentar probar vulnerabilidades del sistema o de la red.
- ix. Incluir o colocar información falsa, inexacta, incompleta o engañosa en la Plataforma que pueda inducir a error.
- x. Divulgar o compartir contraseñas, claves, credenciales de acceso u otros medios que permitan el acceso a áreas no públicas de la Plataforma o a servicios ofrecidos por ARQ con terceros, o utilizar dichas credenciales para fines no autorizados.

El Usuario reconoce y acepta que incurrir en cualquiera de las prohibiciones anteriores puede derivar en responsabilidad legal.

c. Enlaces

La Plataforma puede contener enlaces o hipervínculos que redirigen a otros sitios web, aplicaciones o plataformas independientes o de terceros. El Usuario acepta que ARQ no tiene control sobre dichos sitios, por lo tanto, libera a ARQ de cualquier responsabilidad respecto del contenido o los servicios que se proporcionen a través de dichos enlaces, así como por cualquier daño o pérdida causado por o en relación con el uso de enlaces de terceros.

d. Capacidad

El Usuario reconoce y acepta, al acceder a la Plataforma, que es mayor de edad y tiene la capacidad legal para contratar conforme a estos Términos y Condiciones y quedar legalmente obligado por los servicios ofrecidos a través de la Plataforma. Los servicios solo se proporcionarán a personas mayores de edad con capacidad legal y, en caso de actuar mediante un representante legal, debidamente autorizadas para tal efecto.

Las acciones realizadas sin la debida representación obligarán a la persona que las haya realizado. En caso de menores de edad, los padres, tutores o quienes ejerzan la patria potestad serán responsables de tales acciones, y dichas acciones se considerarán realizadas por ellos en ejercicio de su representación legal.

ARQ se reserva el derecho de verificar la veracidad de cualquier información proporcionada por el Usuario y de negar sus servicios para evitar perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda derivarse para quien actúe en contravención de estos Términos y Condiciones.

e. Contenido y Continuidad

ARQ se reserva el derecho de modificar, suspender o eliminar, en cualquier momento y de forma temporal o definitiva, la Plataforma, sus servicios o cualquier parte de los mismos, incluyendo el contenido, sin previo aviso. El Usuario reconoce que la Plataforma puede experimentar interrupciones o errores. El Usuario acepta que ARQ no será responsable por ninguna modificación, suspensión, interrupción o error de la Plataforma.

ARQ procurará, siempre que sea posible, notificar oportunamente a través de la Plataforma si una suspensión o interrupción es previsible y medible.

ARQ no garantiza la precisión, fiabilidad, idoneidad o contenido de los resultados proporcionados por la Plataforma, excepto en lo que sea propiedad de la misma. Cualquier contenido de terceros deberá ser verificado y monitoreado por dichos terceros, quienes serán los únicos responsables.

Si existiera algún posible impacto en los derechos del Usuario debido a estas causas, y si es previsible a exclusivo criterio de ARQ, esta podrá notificar a las partes afectadas por cualquier medio, siendo suficiente la notificación a través de la Plataforma.

f. Seguridad

La seguridad es muy importante para ARQ, y la mejor manera de proteger la Cuenta ARQ es activando la autenticación en dos pasos (2FA). Por favor, configúrela. Eres el único responsable de mantener la seguridad de la Cuenta ARQ. En consecuencia, eres responsable de tomar todas las medidas razonables y apropiadas para mantener confidencial y seguro el nombre de usuario, ID de usuario, contraseña, credenciales, así como cualquier identificación personal y códigos de desbloqueo de dispositivos móviles utilizados para acceder a la Plataforma.

5. Servicios de Procesamiento de Pagos

a. ARQ o su afiliada (Afiliada de ARQ) podrá facilitar instrucciones de pago de entidades o personas que busquen contratar al Usuario (colectivamente, los “Empleadores” y, en forma individual, un “Empleador”) para que dicho Usuario preste sus servicios al Empleador (Servicios del Usuario), o facilitar los pagos de tales Empleadores a los Usuarios por los Servicios del Usuario mediante el procesamiento de instrucciones de pago tanto de los Empleadores como de los Usuarios (Servicios de Procesamiento de Pagos). En caso de que la Afiliada de ARQ decida prestar los Servicios de Procesamiento de Pagos, el Usuario deberá aceptar el contrato con el Empleador (Contrato del Contratista), el cual registrará la relación entre el Usuario y el Empleador.

b. Para acceder a ciertos Servicios de Procesamiento de Pagos, el Usuario deberá designar una cuenta (Cuenta Vinculada) para recibir pagos del Empleador. La Afiliada de ARQ podrá acceder a la Cuenta Vinculada del Usuario y a cualquier información relacionada con dicha cuenta, y podrá utilizar dicha información para cualquier propósito, sujeto al Aviso de Privacidad de la Afiliada de ARQ y a la legislación aplicable. El Usuario autoriza a ARQ y a la Afiliada de ARQ a divulgar dicha información al Empleador, quien podrá abonar la Cuenta Vinculada por los pagos debidos conforme al Contrato del Contratista. En caso de que ocurra un error en el procesamiento de un débito electrónico, el Usuario autoriza a la Afiliada de ARQ, al Empleador y a cualquier procesador de pagos a corregir el error mediante la emisión de un crédito o débito electrónico en la Cuenta Vinculada por el monto del error, en la fecha del error o con posterioridad. El Usuario entiende que esta autorización permanecerá vigente e irrevocable, salvo que el Usuario notifique al menos con tres (3) días hábiles de anticipación su intención de revocar dicha autorización. ARQ también podrá cancelar esta autorización por cualquier motivo. ARQ podrá dar por terminados los Servicios de Procesamiento de Pagos si el Usuario no otorga las autorizaciones necesarias en virtud de este documento. El Usuario es responsable de todos los costos de cobranza y daños si no paga en su totalidad los montos adeudados al vencimiento. El Usuario es el único responsable por cualquier cargo o comisión derivado de sobregiros o transacciones rechazadas. El Usuario reconoce y acepta que toda la información de pago, incluyendo la relacionada con la Cuenta Vinculada, es precisa, actual y completa, y declara y garantiza que tiene el derecho legal para utilizar dicha cuenta.

c. No obstante cualquier disposición en contrario, ni ARQ ni la Afiliada de ARQ realizarán pagos debidos conforme al Contrato del Contratista ni serán responsables por las obligaciones del Empleador de pagar al Contratista bajo dicho contrato. El Empleador será responsable de remitir al Usuario los pagos debidos conforme al Contrato del Contratista, sujeto a los términos de dicho contrato. No obstante cualquier disposición en contrario contenida en el presente, el Usuario designa por este medio a la Afiliada de ARQ para emitir instrucciones de pago al Empleador, a la institución

financiera del Empleador, a la institución financiera que mantenga la Cuenta Vinculada y a cualquier procesador de pagos utilizado para efectuar un pago conforme al presente.

6. Productos Bancarios

La Afiliada de ARQ también podrá facilitar el acceso del Usuario a servicios bancarios, incluyendo cuentas de depósito, proporcionados por el banco socio de la Afiliada de ARQ (“Banco” y dichos servicios bancarios, “Productos Bancarios”). El uso de los Productos Bancarios está sujeto a criterios de elegibilidad independientes y al contrato del Banco que regula dichos Productos Bancarios (el “Contrato Bancario”). La Afiliada de ARQ no realiza ninguna declaración ni garantiza que el Banco aprobará o continuará proporcionando al Usuario un Producto Bancario. El Banco podrá negar, suspender o cancelar el acceso a los Productos Bancarios de acuerdo con los términos del Contrato Bancario. En caso de conflicto entre el Contrato Bancario y estos Términos y Condiciones, prevalecerá el Contrato Bancario respecto de los Productos Bancarios relacionados. Los Productos Bancarios no son ofrecidos por nuestra Afiliada de ARQ, sino por el Banco. Los servicios de la Afiliada de ARQ pueden ser proporcionados al Usuario para ayudarlo a visualizar, gestionar y acceder a sus Productos Bancarios. Los Productos Bancarios son puestos a disposición por el Banco en colaboración con nosotros. La Afiliada de ARQ opera software que permite a los Usuarios acceder a los servicios del Banco, pero no proporciona servicios bancarios ni de transmisión de dinero. Todos los servicios bancarios, de préstamo y de transmisión de dinero son proporcionados por el Banco. El Usuario acepta que la Afiliada de ARQ y el Banco están autorizados a actuar sobre las instrucciones de transacción u otras instrucciones que se reciban utilizando el ID y contraseña del Usuario, y acepta que cualquier acción realizada bajo dicho ID y contraseña tendrá el mismo efecto que una firma que autoriza la transacción u otra acción. Sujeto a la ley aplicable, la Afiliada de ARQ se reserva el derecho de denegar transacciones u otras acciones autorizadas por el Usuario sin previo aviso.

7. Propiedad Intelectual e Industrial

El Usuario reconoce que la Plataforma, sus canales, los servicios, toda la tecnología subyacente utilizada en relación con la Plataforma y los servicios, así como todo el software, bases de datos, códigos, desarrollos, hardware, materiales, información, comunicaciones, textos, gráficos, enlaces, funcionalidades, dominios, ilustraciones, animaciones, audios, videos, fotografías, marcas, patentes, logotipos, nombres comerciales, entre otros (conjuntamente, el “Contenido”) disponibles en la Plataforma, son propiedad de ARQ o de terceros que han licenciado o autorizado a ARQ para su uso. Por lo tanto, tanto la Plataforma como el Contenido están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial conforme a la legislación aplicable.

Al utilizar la Plataforma y aceptar estos Términos y Condiciones, ARQ otorga al Usuario una licencia no exclusiva, limitada, revocable e intransferible para acceder a los servicios y utilizar la Plataforma, sin conceder derechos adicionales más allá de los expresamente conferidos.

Cualquier forma de reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, transformación o cualquier otro acto de explotación, con o sin fines comerciales, de la Plataforma y el Contenido está prohibido sin el consentimiento previo y expreso de ARQ. En consecuencia, ARQ se reserva todos los

derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma y el Contenido. Bajo ninguna circunstancia, el acceso al sitio, la descarga de la aplicación móvil o la navegación o uso de la Plataforma constituirán o implicarán cesión alguna de derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de ARQ.

8. Limitación de Responsabilidad

a. Aceptación de Riesgo

El Usuario reconoce y acepta que el acceso a la Plataforma y el uso de nuestros servicios se realiza bajo su propio riesgo. En consecuencia, el Usuario reconoce que ni ARQ ni sus accionistas, directivos o empleados serán responsables por daños o pérdidas que puedan derivarse de: (i) el uso o la imposibilidad de acceder o utilizar la Plataforma; (ii) suspensiones, modificaciones, interrupciones o errores de la Plataforma; o (iii) en general, pérdida de datos, fallas o cualquier otro problema derivado de la Plataforma. Por ello, se recomienda y aconseja realizar una copia de seguridad local de cualquier información generada en la Plataforma.

b. Origen Lícito de los Fondos

El Usuario reconoce, acepta y garantiza que, al contratar cualquier servicio y realizar cualquier pago, utiliza fondos cuyo origen conoce, puede identificar y provienen de fuentes lícitas, y que no están vinculados ni relacionados con actividades ilícitas ni con personas involucradas en dichas actividades.

c. Suspensión y Terminación

ARQ se reserva el derecho, en cualquier momento, de suspender o terminar cualquier servicio prestado al Usuario cuando tenga conocimiento de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones, sin previo aviso y sin responsabilidad para ARQ.

Asimismo, nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de rechazar o cancelar cualquiera de nuestros servicios y/o el acceso a la Plataforma por razones legítimas, incluyendo, pero no limitándose a:

- Si tenemos motivos para creer que sus actividades o el uso de los Servicios pueden ser ilegales;
- Si pudiéramos sufrir perjuicio fiscal o económico debido a sus actividades en o a través del servicio; o
- Si consideramos que ha utilizado el servicio de una manera que infringe cualquiera de estos Términos y Condiciones, a nuestra entera discreción.

Si decides cerrar la Cuenta ARQ, consideraremos la cuenta cerrada una vez que hayas enviado la solicitud y todos los fondos hayan sido retirados de la misma. No podrás cerrar la Cuenta ARQ si determinamos, a nuestra sola discreción, que dicha acción se realiza para evadir una orden judicial, una investigación legal o regulatoria, o para evitar el pago de alguna cantidad adeudada a ARQ.

En caso de que se cancele la Cuenta ARQ, nos reservamos el derecho de conservar la información de registro incluso después del cierre, por motivos regulatorios y de cumplimiento. Para más información, revise nuestro Aviso de Privacidad.

9. Declaraciones, Garantías e Indemnización

a. Declaraciones y Garantías

El Usuario acepta, declara y se compromete a:

- i. Asegurar que toda la información y documentación proporcionada sea auténtica, precisa, completa, veraz, actualizada y corresponda a la realidad. El Usuario está obligado a actualizar su información de forma inmediata en caso de cualquier cambio o al detectar algún error, a fin de mantener la información conforme a lo estipulado.
- ii. Contar con capacidad legal suficiente y, si actúa en nombre de terceros, estar debidamente autorizado para contratar y obligarse conforme a estos Términos y Condiciones y contratar nuestros servicios.
- iii. Aceptar que la adquisición de cualquiera de nuestros servicios, así como el uso de la Plataforma, implica la aceptación, conocimiento, comprensión y cumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- iv. En caso de requerirse debida diligencia ampliada, declarar que los fondos provienen de actividades lícitas conforme a las regulaciones aplicables. El Usuario no permitirá que terceros realicen depósitos con fondos derivados de actividades ilícitas —contempladas en el código penal o cualquier normativa aplicable en la jurisdicción donde opere ARQ— ni realizará operaciones con tales fines o en favor de personas vinculadas a ellas.
- v. Autorizar la terminación de cualquier convenio, operación o contrato celebrado con ARQ en caso de incumplimiento de cualquier disposición contenida en este documento, liberando a ARQ de toda responsabilidad derivada de información incorrecta, falsa o inexacta que haya proporcionado, o del incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

b. Indemnización

El Usuario se compromete a indemnizar y mantener indemne a ARQ y a sus accionistas frente a cualquier reclamación, demanda, acción, gasto, honorario profesional o costo que surja como consecuencia del incumplimiento y/o violación de estos Términos y Condiciones. En caso de que ARQ y/o sus accionistas resulten responsables o afectados como resultado de una conducta del Usuario que viole estos Términos y Condiciones, el Usuario deberá pagar a ARQ, de forma inmediata y a requerimiento, los montos correspondientes a cualquier sentencia, resolución, determinación o acuerdo.

10. Disposiciones Generales

a. Vigencia

Estos Términos y Condiciones son obligatorios para todos los Usuarios que visiten y/o utilicen la Plataforma o contraten cualquiera de los servicios.

b. Cesión

El Usuario no podrá ceder este acuerdo, ni los derechos y obligaciones derivados de su uso y/o contratación de servicios, sin el consentimiento previo y por escrito de ARQ.

c. Aceptación por Uso

Al ingresar o acceder a la Plataforma y/o utilizar sus herramientas, funciones o servicios; registrarse como Usuario; colaborar de cualquier forma; o visualizar cualquier texto, gráfico o video mediante cualquier medio tecnológico —ya sea computadora, teléfono móvil, tableta u otro dispositivo similar o análogo— el Usuario confirma que ha leído, comprendido y acepta expresamente, sin limitación, estos Términos y Condiciones. Si el Usuario no está completamente de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de acceder a la Plataforma y utilizar cualquiera de nuestros servicios.

d. Modificaciones

ARQ se reserva el derecho de realizar cualquier modificación, adición o sustitución a estos Términos y Condiciones mediante la publicación de los términos modificados, adicionados o sustituidos en la Plataforma. Cualquier cambio surtirá efecto desde el momento de su publicación en la Plataforma.

e. Disponibilidad

Estos Términos y Condiciones estarán siempre disponibles para el Usuario en la Plataforma para su consulta.

f. Prevalencia en Caso de Conflicto

Las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones son vinculantes para las partes. En caso de conflicto entre los términos y condiciones necesarios para la contratación deseada y estos Términos y Condiciones, prevalecerán los primeros para las operaciones relacionadas con Dólares Digitales, y estos últimos para los servicios de ARQ, procurando siempre proteger de mejor manera los intereses del Usuario.

g. Títulos y Encabezados

Los títulos de estos Términos y Condiciones se han incluido únicamente para conveniencia de referencia y no afectan el significado ni la interpretación de los mismos.

h. Divisibilidad

En la medida de lo posible, las disposiciones de estos Términos y Condiciones se interpretarán de forma que se mantenga su validez conforme a la legislación aplicable. No obstante, si alguna disposición se considera inválida o prohibida conforme a la ley aplicable, dicha disposición se considerará inválida sin que ello afecte la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán en pleno vigor.

La disposición inválida se aplicará en la mayor medida permitida por la ley, priorizando interpretaciones que eviten perjuicios a ARQ y prevengan conflictos entre los Usuarios, en buena fe.

i. Acuerdo Íntegro

Este acuerdo constituye el acuerdo completo entre el Usuario y ARQ, sin perjuicio de otros documentos, convenios, términos y condiciones que puedan ser necesarios.

11. Legislación Aplicable y Jurisdicción

ARQ no garantiza que el contenido sea apropiado o esté disponible para su uso en otras jurisdicciones. A menos que se rija por términos y condiciones distintos a los presentes, si el Usuario accede a la Plataforma desde fuera de México, lo hace bajo su propio riesgo y es responsable de cumplir con las leyes aplicables en su jurisdicción, así como con las leyes vigentes en México.

Estos Términos y Condiciones y cualquier actividad relacionada con el uso de la Plataforma y los servicios se regirán por las leyes aplicables en la Ciudad de México, México, sin aplicar —salvo que disposiciones legales especiales sobre conflictos de leyes así lo exijan— ningún otro sistema legal.

En caso de cualquier disputa o reclamación derivada de la interpretación de estos Términos y Condiciones o del uso y/o acceso a la Plataforma y los servicios, el Usuario acepta someterse a la jurisdicción de los tribunales y jueces competentes ubicados en la Ciudad de México, México, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle por razón de su domicilio, nacionalidad o cualquier otra causa.

Última actualización: 20 de agosto de 2026