

ANEXO C — POLÍTICA DE PAGOS, COMPRAS Y REEMBOLSOS (Cargos, reversos, disputas y fraude) Paquete Legal CripCom — TyC Plataforma (App/Web)

*Entidad contratante: CripCom Trade LLC (USA)
Documento VIVO — v.001 (pre-sellado)*

ESTADO	VIVO (v.001) — ANEXO C
VERSIÓN	v.001
FECHA	05-Mar-2026
OWNER / RESPONSABLE DOCUMENTAL	[PENDIENTE — OGDC / CCD Lead + Responsable Operaciones/Pagos]
APROBADOR (SPONSOR)	Jose
ENTIDAD CONTRATANTE	CripCom Trade LLC (USA)
DOCUMENTO MADRE	TyC Plataforma (App/Web) — Documento Maestro 1A–1H (v.vigente).
OBJETIVO	Definir reglas de compra, cargos, reembolsos, disputas y prevención de fraude.
GOBIERNO DOCUMENTAL	A0-008 (Cambio/Sellado), A0-013 (Registro Maestro).

C0. Alcance y principios

Este Anexo regula pagos, compras, cargos, impuestos (si aplican), reembolsos, reversos, disputas (“chargebacks”) y medidas antifraude relacionadas con el uso de la Plataforma. Las reglas específicas de CCCoin/CC-Packs se complementan con el Anexo A (Ecosistema/CCCoin).

Principios:

- Claridad: el Usuario conoce monto, moneda, comisiones y confirmación antes de pagar.
- Trazabilidad: toda compra tiene identificador y registro.

- Antifraude: protección del Usuario, la Compañía y proveedores.
- Cumplimiento: medidas coherentes con KYC/AML (Anexo D).

C1. Métodos de pago y procesadores (POR COMPLETAR)

La Compañía puede usar procesadores de pago de terceros. Procesador principal: [POR COMPLETAR: Stripe u otro]. Los métodos aceptados pueden incluir tarjetas, transferencias u otros medios según país y proveedor.

La disponibilidad de métodos puede variar por jurisdicción, riesgo y cumplimiento.

C2. Confirmación de compra y autorización

Antes de confirmar una compra, la Plataforma mostrará el monto total, moneda, comisiones aplicables (si las hay) y el resumen de la operación. Al confirmar, usted autoriza el cargo por el monto indicado.

La Compañía puede rechazar o retener una operación por razones de fraude, cumplimiento, errores técnicos o políticas de proveedores.

C3. Precios, comisiones e impuestos (POR COMPLETAR)

Los precios y/o referencias pueden variar. La Plataforma mostrará el precio aplicable al momento de la transacción. (POR COMPLETAR: definir si existen fees por compra/venta/transferencia y cómo se comunican).

Impuestos: si se aplican impuestos o retenciones, se informarán al Usuario cuando sea requerido. (POR COMPLETAR: política fiscal por jurisdicción / 'Usuario responsable de impuestos').

C4. Política de reembolsos (baseline)

Salvo que la ley aplicable exija lo contrario, las compras confirmadas pueden ser no reembolsables, especialmente cuando el bien/servicio se entrega de forma inmediata o cuando se trata de activos digitales. Sin embargo, la Compañía puede considerar reembolsos en casos limitados, según su criterio y evidencia.

C4.1 Casos típicos en que podría considerarse un reembolso (no garantía)

- Doble cargo verificable.
- Error técnico comprobable atribuible a la Plataforma que impida la entrega.
- Cobro no autorizado confirmado tras investigación (sin negligencia del Usuario).

C4.2 Casos típicos no reembolsables

- Cambios de opinión del Usuario después de confirmar.
- Volatilidad o variaciones de referencia/precio.
- Errores del Usuario (por ejemplo, ingreso incorrecto de datos) no atribuibles a la Plataforma.
- Incumplimiento de Términos o fraude.

C5. Disputas y chargebacks

Si usted inicia un chargeback o disputa con su banco/proveedor sin primero contactar soporte, su Cuenta puede ser suspendida para control de riesgo. La Compañía cooperará con el procesador de pagos y podrá solicitar información.

Flujo recomendado:

1. Contactar soporte con el ID de la transacción.
2. Permitir revisión interna y respuesta.
3. Si no se resuelve, usar mecanismos formales del procesador/banco.

C5.1 Evidencias y plazos (POR COMPLETAR)

POR COMPLETAR: plazos objetivo de respuesta (SLA), documentación requerida, ventana para reportar problemas (por ejemplo, 7–14 días), y canal oficial de soporte.

C6. Prevención de fraude y controles

La Compañía puede aplicar controles antifraude, incluyendo verificación adicional, límites, retenciones y cancelación de transacciones sospechosas. Esto puede incluir validación de identidad, dirección, dispositivo, historial de cuenta y señales de riesgo.

Medidas posibles:

- Retención temporal para verificación.
- Solicitud de documentación adicional.
- Cancelación y reverso cuando sea permitido por el procesador.
- Suspensión/cierre de Cuenta por fraude o abuso.

C7. Errores, contracargos y reversos técnicos

Si una transacción se marca como fallida, revertida o disputada por el procesador, la Compañía puede ajustar el estado de la compra y aplicar restricciones mientras se resuelve.

C8. Cambios a esta política

La Compañía puede actualizar este Anexo conforme al control de cambios del Paquete Legal. Cambios materiales pueden requerir nueva aceptación.

C9. Checklist de cierre (para sellado)

4. Confirmar procesador principal (Stripe u otro) y métodos de pago por país.
5. Definir estructura de fees (si aplica) y cómo se comunica.
6. Definir política fiscal: impuestos/retenciones y responsabilidad del Usuario.
7. Definir SLA de soporte pagos, canal oficial y ventanas de reclamo.
8. Definir política de reembolsos final (alineada con Anexo A si CCCoin es activo digital).