

# CRYPTADIUM

## POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DISPUTAS

v1.0 | 26 de abril de 2026 | DUALPAY, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (DUALPAY, S.A. de C.V.)

*En caso de conflicto entre la versión en español y cualquier traducción al inglés, prevalecerá la versión en español.*

# CRYPTADIUM

## REFUND AND DISPUTE POLICY

v1.0 | 26 April 2026 | DUALPAY, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (DUALPAY, S.A. de C.V.)

*In the event of conflict between the Spanish and English versions, the Spanish version shall prevail.*

### 1. INTRODUCCIÓN Y NATURALEZA DE LOS PAGOS EN BITCOIN

DUALPAY, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (DUALPAY, S.A. de C.V.), operando como CRYPTADIUM, ofrece servicios de procesamiento de pagos en Bitcoin a Comerciantes. Esta Política de Reembolsos y Disputas establece el procedimiento aplicable a solicitudes de reembolso y disputas relacionadas con Transacciones en Bitcoin procesadas a través de la Plataforma.

**CARÁCTER IRREVERSIBLE DE LAS TRANSACCIONES BITCOIN:** Las Transacciones en Bitcoin son irreversibles por la naturaleza de la tecnología blockchain. Una vez que una Transacción ha sido confirmada en la blockchain de Bitcoin, Cryptadium no tiene capacidad técnica de revertirla, anularla o recuperar los fondos desde la red blockchain. Cualquier reembolso debe ser procesado como una nueva Transacción Bitcoin distinta e independiente. Cryptadium no ofrece mecanismos de chargeback ni garantiza la equivalencia en moneda fiduciaria entre la Transacción original y cualquier reembolso. El Comerciante acepta que los reembolsos están sujetos al precio de mercado de Bitcoin en el momento de procesamiento.

### 1. INTRODUCTION AND NATURE OF BITCOIN PAYMENTS

DUALPAY, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (DUALPAY, S.A. de C.V.), operating as CRYPTADIUM, provides Bitcoin payment processing services to Merchants. This Refund and Dispute Policy sets out the procedure applicable to refund requests and disputes related to Bitcoin Transactions processed through the Platform.

**IRREVERSIBLE NATURE OF BITCOIN TRANSACTIONS:** Bitcoin Transactions are irreversible by the nature of blockchain technology. Once a Transaction has been confirmed on the Bitcoin blockchain, Cryptadium has no technical ability to reverse, cancel or recover the funds from the blockchain network. Any refund must be processed as a new, distinct and independent Bitcoin Transaction. Cryptadium does not provide chargeback mechanisms nor guarantee fiat currency equivalence between the original Transaction and any refund. The Merchant accepts that refunds are subject to the Bitcoin market price at the time of processing.

<h2>2. RESPONSABILIDAD EN LA RELACIÓN COMERCIANTE — CLIENTE FINAL</h2>	<h2>2. RESPONSIBILITY IN THE MERCHANT — END-CUSTOMER RELATIONSHIP</h2>
<p>La relación contractual respecto a la compraventa de bienes o servicios es exclusivamente entre el Comerciante y su cliente final. Cryptadium actúa únicamente como procesador de pagos en Bitcoin y no es parte de la relación comercial subyacente. Por lo tanto:</p>	<p>The contractual relationship regarding the sale of goods or services is exclusively between the Merchant and their end-customer. Cryptadium acts solely as a Bitcoin payment processor and is not a party to the underlying commercial relationship. Therefore:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las disputas entre el Comerciante y su cliente final sobre la calidad, entrega o conformidad de bienes o servicios son responsabilidad del Comerciante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disputes between the Merchant and their end-customer regarding quality, delivery or conformity of goods or services are the Merchant's responsibility.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El Comerciante es responsable de establecer, comunicar y aplicar su propia política de reembolsos a sus clientes finales, conforme a la legislación aplicable en su jurisdicción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Merchant is responsible for establishing, communicating and applying their own refund policy to their end-customers, in accordance with applicable legislation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cryptadium no actúa como árbitro entre Comerciantes y clientes finales, ni puede obligar a un Comerciante a procesar un reembolso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cryptadium does not act as arbitrator between Merchants and end-customers, nor can it compel a Merchant to process a refund.</li> </ul>
<h2>3. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO</h2>	<h2>3. REFUND PROCEDURE</h2>
<h3>3.1 Solicitud de Reembolso por Parte del Comerciante</h3>	<h3>3.1 Merchant Refund Request</h3>
<p>Quando el Comerciante desee reembolsar a su cliente final, puede iniciar el proceso de reembolso a través del Portal del Comerciante o mediante la API de Cryptadium, proporcionando: el identificador de la Transacción original, el importe a reembolsar en Bitcoin, y la dirección de wallet Bitcoin del destinatario del reembolso. Todo reembolso estará sujeto a controles AML/CFT/FP, sanciones, fraude y cumplimiento regulatorio antes de su procesamiento, de igual forma que cualquier otra Transacción en Bitcoin. El Comerciante asume el riesgo de fluctuación BTC/USD entre la Transacción original y la Transacción de reembolso. El Comerciante asume las comisiones de red (network fees / miner fees) de la Transacción de reembolso.</p>	<p>When the Merchant wishes to refund their end-customer, they may initiate the refund process through the Merchant Portal or via the Cryptadium API, providing: the original Transaction identifier, the refund amount in Bitcoin, and the Bitcoin wallet address of the refund recipient. Every refund shall be subject to AML/CFT/FP, sanctions, fraud and regulatory compliance checks before processing, in the same way as any other Bitcoin Transaction. The Merchant bears the BTC/USD fluctuation risk between the original Transaction and the refund Transaction. The Merchant bears the network fees (network fees / miner fees) of the refund Transaction.</p>

<h3>3.2 Plazo para Solicitud de Reembolso</h3>	<h3>3.2 Refund Request Deadline</h3>
<p>Las solicitudes de reembolso deben ser presentadas por el Comerciante dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de confirmación de la Transacción original, salvo que Cryptadium y el Comerciante hayan acordado por escrito un plazo distinto. Las solicitudes fuera de plazo serán evaluadas por Cryptadium de forma discrecional.</p>	<p>Refund requests must be submitted by the Merchant within 30 calendar days of the original Transaction confirmation date, unless Cryptadium and the Merchant have agreed in writing to a different timeframe. Out-of-time requests will be assessed by Cryptadium on a discretionary basis.</p>
<h3>3.3 Limitaciones a los Reembolsos</h3>	<h3>3.3 Refund Limitations</h3>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se procesarán reembolsos sobre Transacciones sujetas a retención por motivos AML/CFT/FP per la LEPLAF (DL 426/2025), órdenes judiciales, instrucciones de la UIF (Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República), CNAD u otras autoridades competentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refunds will not be processed for Transactions subject to holds for AML/CFT/PF reasons under LEPLAF (DL 426/2025), court orders, UIF (Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República), CNAD or other competent authority instructions.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los reembolsos no proceden sobre Transacciones cuyos fondos ya hayan sido liquidados al Comerciante, a menos que el Comerciante mantenga saldo suficiente en la Plataforma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refunds are not available for Transactions where funds have already been settled to the Merchant, unless the Merchant maintains sufficient balance on the Platform.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los reembolsos no proceden en casos de error del usuario (dirección de wallet incorrecta) salvo que el Comerciante lo autorice expresamente y sea técnicamente posible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refunds are not available in cases of user error (incorrect wallet address) unless expressly authorised by the Merchant and technically feasible.</li> </ul>
<h2>4. DISPUTAS ENTRE COMERCIANTE Y CRYPTADIUM</h2>	<h2>4. DISPUTES BETWEEN MERCHANT AND CRYPTADIUM</h2>
<h3>4.1 Disputas sobre Transacciones</h3>	<h3>4.1 Transaction Disputes</h3>
<p>Si el Comerciante considera que una Transacción fue procesada de forma incorrecta por Cryptadium (importe incorrecto, doble procesamiento, fallo técnico imputable a Cryptadium), deberá notificar a support@cryptadium.com dentro de los 15 días naturales desde la fecha de la Transacción, incluyendo: el identificador de la Transacción, la descripción del problema y la evidencia disponible. Cryptadium investigará y responderá dentro de los 10 Días Hábiles siguientes a la recepción de la notificación completa.</p>	<p>If the Merchant considers that a Transaction was processed incorrectly by Cryptadium (incorrect amount, double processing, technical failure attributable to Cryptadium), the Merchant must notify support@cryptadium.com within 15 calendar days of the Transaction date, including: the Transaction identifier, description of the problem and available evidence. Cryptadium will investigate and respond within 10 Business Days of receiving the complete notification.</p>

<p><b>4.2 Disputas sobre Retenciones y Suspensiones</b></p> <p>Cuando Cryptadium retenga fondos o suspenda Servicios por motivos AML/CFT/FP, sanciones o cumplimiento regulatorio, el Comerciante podrá solicitar una revisión enviando documentación y justificaciones pertinentes a <a href="mailto:compliance@cryptadium.com">compliance@cryptadium.com</a>. Cryptadium revisará la solicitud conforme a la LEPLAF y demás normativa aplicable. Toda retención será preventiva, proporcional, revisada periódicamente y no constituirá confiscación ni transferencia de propiedad sin orden de autoridad competente. Cryptadium podrá limitar la información proporcionada al Comerciante cuando sea necesario para cumplir con la prohibición de tipping-off u obligaciones AML/CFT/FP per la LEPLAF. Las retenciones ordenadas por autoridades competentes (UIF, CNAD, Fiscalía, tribunales) no son susceptibles de revisión por parte de Cryptadium.</p>	<p><b>4.2 Disputes Regarding Holds and Suspensions</b></p> <p>When Cryptadium holds funds or suspends Services for AML/CFT/PF, sanctions or regulatory compliance reasons, the Merchant may request a review by sending relevant documentation to <a href="mailto:compliance@cryptadium.com">compliance@cryptadium.com</a>. Cryptadium will review the request per LEPLAF and other applicable regulations. Any hold shall be preventive, proportionate, periodically reviewed and shall not constitute confiscation or transfer of ownership without an order from a competent authority. Cryptadium may limit information provided to the Merchant where necessary to comply with tipping-off prohibitions or AML/CFT/PF obligations under LEPLAF. Holds ordered by competent authorities (UIF, CNAD, Fiscalía, courts) are not subject to review by Cryptadium.</p>
<p><b>5. ESCALADA Y RESOLUCIÓN</b></p>	<p><b>5. ESCALATION AND RESOLUTION</b></p>
<p>Si la disputa no se resuelve a través del proceso descrito en la Sección 4, las partes seguirán el procedimiento de resolución de disputas establecido en los Términos de Servicio: (a) notificación formal por escrito de la parte reclamante; (b) período de negociación de buena fe de 30 días; (c) mediación obligatoria como condición previa a cualquier acción judicial; y (d) en caso de que la mediación fracase, jurisdicción de los tribunales competentes de San Salvador, El Salvador. Nada de lo anterior limita el derecho de Cryptadium a tomar medidas inmediatas para cumplir con sus obligaciones regulatorias per la LEPLAF, LBAD y normativa CNAD/UIF aplicable.</p>	<p>If the dispute is not resolved through the process described in Section 4, the parties shall follow the dispute resolution procedure in the Terms of Service: (a) formal written notice from the claiming party; (b) 30-day good faith negotiation period; (c) mandatory mediation as condition precedent to any legal action; and (d) if mediation fails, jurisdiction of the competent courts of San Salvador, El Salvador. Nothing limits Cryptadium's right to take immediate action to comply with its regulatory obligations under LEPLAF, LBAD and applicable CNAD/UIF regulations.</p>
<p><i>Versión: 1.0   Fecha: 26 de abril de 2026   Próx. revisión: 26 de abril de 2027   Aprobado por: Evgenii Kudriashov, Director, DUALPAY, S.A. de C.V.   <a href="mailto:support@cryptadium.com">support@cryptadium.com</a></i></p>	<p><i>Version: 1.0   Date: 26 April 2026   Next Review: 26 April 2027   Approved by: Evgenii Kudriashov, Director, DUALPAY, S.A. de C.V.   <a href="mailto:support@cryptadium.com">support@cryptadium.com</a></i></p>