

CRYPTADIUM

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

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

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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. OBJETO Y ÁMBITO DEL SLA

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") establece los compromisos de disponibilidad, rendimiento y soporte de la Plataforma de procesamiento de pagos en Bitcoin de DUALPAY, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (DUALPAY, S.A. de C.V.), operando como CRYPTADIUM (BTCSP, Licencia CNAD N.º 68af4cefe8a00a3181b9878b). El SLA forma parte integrante de los Términos de Servicio y aplica a todos los Comerciantes con cuentas activas. En caso de conflicto entre el SLA y los Términos de Servicio, prevalecen los Términos de Servicio.

Los niveles de servicio establecidos en este SLA son compromisos operativos indicativos y no constituyen garantías absolutas. Cryptadium no será responsable de interrupciones o degradaciones del servicio causadas por: fuerza mayor; fallos de la red Bitcoin o de la blockchain; incidentes de ciberseguridad de terceros; interrupciones de proveedores de infraestructura cloud; o medidas tomadas en cumplimiento de obligaciones regulatorias per la LEPLAF (DL 426/2025), LBAD, instrucciones CNAD/UIF, o resoluciones judiciales.

1. SLA SUBJECT MATTER AND SCOPE

This Service Level Agreement ("SLA") establishes the availability, performance and support commitments of the Bitcoin payment processing Platform of DUALPAY, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (DUALPAY, S.A. de C.V.), operating as CRYPTADIUM (BTCSP, CNAD Licence No. 68af4cefe8a00a3181b9878b). The SLA forms an integral part of the Terms of Service and applies to all Merchants with active accounts. In case of conflict between the SLA and the Terms of Service, the Terms of Service prevail.

Service levels set out in this SLA are indicative operational commitments and do not constitute absolute guarantees. Cryptadium shall not be liable for service interruptions or degradations caused by: force majeure; Bitcoin network or blockchain failures; third-party cybersecurity incidents; cloud infrastructure provider outages; or measures taken in compliance with regulatory obligations under LEPLAF (DL 426/2025), LBAD, CNAD/UIF instructions, or court orders.

<h2>2. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA</h2>	<h2>2. PLATFORM AVAILABILITY</h2>
<p>Cryptadium se compromete a mantener la Plataforma de procesamiento de pagos en Bitcoin (API y Portal del Comerciante) disponible durante el 99.5% del tiempo en cada mes calendario, medido excluyendo las Ventanas de Mantenimiento Programado. Disponibilidad = (minutos totales del mes - minutos de tiempo de inactividad no programado) / minutos totales del mes x 100.</p>	<p>Cryptadium commits to maintaining the Bitcoin payment processing Platform (API and Merchant Portal) available during 99.5% of the time in each calendar month, measured excluding Scheduled Maintenance Windows. Availability = (total minutes in month - minutes of unscheduled downtime) / total minutes in month x 100.</p>
<h3>Mantenimiento Programado</h3>	<h3>Scheduled Maintenance</h3>
<p>Cryptadium podrá realizar ventanas de mantenimiento programado con un mínimo de 48 horas de aviso previo al Comerciante, preferentemente durante los períodos de menor tráfico (domingos entre las 02:00 y las 06:00 hora de El Salvador, UTC-6). El tiempo de inactividad durante ventanas de mantenimiento programado no se contabiliza en el cálculo de disponibilidad.</p>	<p>Cryptadium may conduct scheduled maintenance windows with a minimum of 48 hours' advance notice to the Merchant, preferably during low-traffic periods (Sundays between 02:00 and 06:00 El Salvador time, UTC-6). Downtime during scheduled maintenance windows is excluded from the availability calculation.</p>
<h2>3. TIEMPOS DE LIQUIDACIÓN BITCOIN (INDICATIVOS)</h2>	<h2>3. BITCOIN SETTLEMENT TIMEFRAMES (INDICATIVE)</h2>
<p>Los siguientes plazos de liquidación de Transacciones en Bitcoin son objetivos operativos indicativos, sujetos a: confirmaciones de la red Bitcoin (generalmente 1-6 confirmaciones per las condiciones de la red en el momento del procesamiento); controles AML/CFT/FP per LEPLAF que pueden requerir tiempo adicional; y condiciones de disponibilidad de la red Bitcoin. Cryptadium no garantiza tiempos de liquidación específicos en casos de volumen inusual, incidentes técnicos o controles de cumplimiento regulatorio.</p>	<p>The following Bitcoin Transaction settlement timeframes are indicative operational objectives, subject to: Bitcoin network confirmations (typically 1-6 confirmations per network conditions at processing time); AML/CFT/PF controls under LEPLAF that may require additional time; and Bitcoin network availability. Cryptadium does not guarantee specific settlement times in cases of unusual volume, technical incidents or regulatory compliance controls.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación automática de Transacciones Bitcoin: objetivo de procesamiento dentro de 1 hora hábil desde la confirmación de la Transacción en la blockchain de Bitcoin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Automatic Bitcoin Transaction settlement: processing target within 1 business hour from Bitcoin blockchain Transaction confirmation.
<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación manual (iniciada por el Comerciante): objetivo de procesamiento dentro de 2 horas hábiles desde la solicitud del Comerciante en el Portal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual settlement (Merchant-initiated): processing target within 2 business hours from Merchant Portal request.

- Hora hábil: cualquier hora dentro del Día Hábil definido en los Términos de Servicio (09:00-18:00 hora de El Salvador, UTC-6, de lunes a viernes excluyendo días festivos nacionales de El Salvador).

- Business hour: any hour within the Business Day as defined in the Terms of Service (09:00-18:00 El Salvador time, UTC-6, Monday to Friday excluding El Salvador national holidays).

Los plazos de liquidación pueden verse afectados por congestión de la red Bitcoin, alta volatilidad del precio de Bitcoin, o controles AML/CFT/FP activos per LEPLAF. En tales casos, Cryptadium notificará al Comerciante tan pronto como sea razonablemente posible.

Settlement timeframes may be affected by Bitcoin network congestion, high Bitcoin price volatility, or active AML/CFT/PF controls under LEPLAF. In such cases, Cryptadium will notify the Merchant as soon as reasonably practicable.

4. SOPORTE TÉCNICO

4. TECHNICAL SUPPORT

4.1 Canales de Soporte

4.1 Support Channels

- Soporte estándar: support@cryptadium.com — primera respuesta objetivo: dentro de las 4 horas hábiles.
- Incidentes críticos (Nivel 1): incidents@cryptadium.com — primera respuesta objetivo: dentro de 1 hora (incluidas horas fuera de servicio para Nivel 1).
- Consultas de cumplimiento y regulatorias: compliance@cryptadium.com — primera respuesta objetivo: 1 Día Hábil.

- Standard support: support@cryptadium.com — first response target: within 4 business hours.
- Critical incidents (Level 1): incidents@cryptadium.com — first response target: within 1 hour (including outside business hours for Level 1).
- Compliance and regulatory enquiries: compliance@cryptadium.com — first response target: 1 Business Day.

4.2 Tiempos de Resolución Objetivo

4.2 Target Resolution Times

- Nivel 1 — Crítico: resolución o plan de mitigación dentro de 4 horas hábiles.
- Nivel 2 — Alto: resolución dentro de 1 Día Hábil.
- Nivel 3 — Medio: resolución dentro de 3 Días Hábiles.
- Nivel 4 — Bajo: resolución dentro de 7 Días Hábiles.

- Level 1 — Critical: resolution or mitigation plan within 4 business hours.
- Level 2 — High: resolution within 1 Business Day.
- Level 3 — Medium: resolution within 3 Business Days.
- Level 4 — Low: resolution within 7 Business Days.

5. CRÉDITOS DE SERVICIO Y EXCLUSIONES

En caso de que la disponibilidad mensual de la Plataforma sea inferior al objetivo del 99.5%, Cryptadium podrá, a su discreción, ofrecer créditos de servicio al Comerciante afectado, teniendo en cuenta la materialidad y duración de la interrupción del servicio. Los créditos de servicio constituyen el único y exclusivo recurso del Comerciante por incumplimientos del SLA y no excluyen ni limitan las disposiciones de limitación de responsabilidad de los Términos de Servicio. No se aplican créditos de servicio cuando el incumplimiento sea atribuible a: causas fuera del control de Cryptadium (fuerza mayor, red Bitcoin, blockchain, terceros); acciones del propio Comerciante; controles regulatorios per LEPLAF/LBAD/instrucciones CNAD o UIF; o ventanas de mantenimiento programado notificadas.

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. | support@cryptadium.com

5. SERVICE CREDITS AND EXCLUSIONS

In the event that monthly Platform availability falls below the 99.5% target, Cryptadium may, at its discretion, offer service credits to the affected Merchant, taking into account the materiality and duration of the service disruption. Service credits constitute the Merchant's sole and exclusive remedy for SLA non-compliance and do not exclude or limit the liability limitation provisions of the Terms of Service. Service credits do not apply where non-compliance is attributable to: causes beyond Cryptadium's control (force majeure, Bitcoin network, blockchain, third parties); the Merchant's own actions; regulatory controls under LEPLAF/LBAD/CNAD or UIF instructions; or notified scheduled maintenance windows.

Version: 1.0 | Date: 26 April 2026 | Next Review: 26 April 2027 | Approved by: Evgenii Kudriashov, Director, DUALPAY, S.A. de C.V. | support@cryptadium.com

© 2026 DUALPAY, S.A. de C.V. (CRYPTADIUM). Todos los derechos reservados / All rights reserved.