TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Ikigai

Ikigai

1. INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN

1.1 Objeto y Partes del Contrato. Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") constituyen un contrato legalmente vinculante entre usted (en adelante, el "Usuario" o "Cliente") y la sociedad **Ikigai SpA** (en adelante, "Ikigai"), rol único tributario N°78.171.816-5, con domicilio en San Patricio 4298, oficina B, Vitacura, Santiago de Chile.

Este documento regula íntegramente el acceso y la utilización de los servicios de intermediación de instrumentos financieros digitales ofrecidos por Ikigai a través de su plataforma digital y otros canales habilitados (en adelante, los "Servicios").

1.2 Aceptación Vinculante. Al registrarse en la plataforma, utilizar cualquiera de los Servicios o simplemente navegar por el sitio web de Ikigai, usted declara haber leído, comprendido y aceptado de manera libre e informada la totalidad de estos Términos. Asimismo, acepta y reconoce como vinculante la **Política de Privacidad** de Ikigai, la cual se entiende como parte integrante de este contrato.

Si usted no está de acuerdo con alguna de las cláusulas aquí contenidas, debe abstenerse de inmediato de utilizar los Servicios.

1.3 Capacidad Legal. Usted declara y garantiza ser mayor de edad y tener plena capacidad legal para celebrar actos jurídicos, contratar y obligarse por los presentes Términos, de conformidad con la legislación vigente en la República de Chile.

1.4 Advertencia Preliminar de Riesgos. Se advierte al Usuario que la operación con instrumentos financieros digitales, incluyendo criptoactivos y stablecoins, implica riesgos significativos de mercado, tecnológicos y de volatilidad, que pueden resultar en la pérdida parcial o total del capital invertido. Ikigai no garantiza rentabilidad alguna. Al aceptar estos Términos, usted reconoce y asume dichos riesgos.

2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de este documento, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

- **Activos Financieros Virtuales o Criptoactivos:** Denominación genérica para activos digitales y stablecoins, como USDT, que Ikigai permite intermediar a través de sus Servicios, conforme a la normativa aplicable.
- **Billetera Digital (Wallet):** Aplicación o dispositivo de software o hardware que permite al Usuario almacenar, gestionar, enviar y recibir Criptoactivos. La custodia y seguridad de las Billeteras Digitales personales son de exclusiva responsabilidad del Usuario.

- **Cliente o Usuario:** Persona natural o jurídica que, habiendo cumplido el proceso de registro y verificación, utiliza los Servicios de Ikigai.
- **CMF:** Comisión para el Mercado Financiero, autoridad regulatoria y fiscalizadora chilena.
- **Día Hábil:** Corresponde a un día de lunes a viernes, excluyendo feriados legales en la República de Chile.
- **KYC/AML (Conoce a tu Cliente / Anti-Lavado de Dinero):** Procedimientos de verificación de identidad y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, exigidos por la regulación vigente.
- **Liquidación:** Proceso final de una operación, en el cual Ikigai entrega los Criptoactivos al Usuario o transfiere los fondos correspondientes, según sea el caso.
- **Operación OTC (Over-The-Counter) o Trato Directo:** Modalidad de servicio en la cual las operaciones se negocian y ejecutan directamente entre el Cliente e Ikigai, sin la mediación de plataformas de terceros.
- **Plataforma P2P Binance:** Canal de intermediación donde Ikigai actúa como un participante dentro del sistema peer-to-peer (P2P) gestionado por un tercero (Binance), sujetándose a sus reglas y funcionamiento.
- **Red Blockchain:** Tecnología de registro distribuido sobre la cual se emiten y transfieren los Criptoactivos (ej. Tron (TRC-20), Ethereum (ERC-20), etc.).
- **UAF:** Unidad de Análisis Financiero, organismo público chileno encargado de prevenir e impedir la utilización del sistema financiero para la comisión de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

3. LOS SERVICIOS Y MODALIDADES DE OPERACIÓN

3.1 Objeto del Servicio y Rol de Intermediario. Ikigai presta servicios de intermediación para la compraventa de Criptoactivos, en estricto cumplimiento de la Ley N°21.521 (“Ley Fintec”) y la normativa emitida por la CMF.

Se deja expresa constancia de que **Ikigai actúa únicamente como un intermediario**. Ikigai no es un asesor financiero, no administra portafolios de inversión, no gestiona los activos de los Usuarios más allá de lo estrictamente necesario para la liquidación de una operación específica, y no ofrece recomendaciones de inversión de ningún tipo. Toda decisión de compra o venta es de exclusiva responsabilidad del Usuario.

3.2 Autorización Regulatoria. El Usuario reconoce que Ikigai SpA opera en conformidad con el marco legal aplicable, encontrándose sujeta a la fiscalización de la

CMF y al régimen de la Ley N° 21.521. La prestación de los Servicios se realizará en todo momento en conformidad con el marco regulatorio que le sea aplicable.

3.3 Modalidades de Operación. Ikigai ofrece sus Servicios a través de dos canales diferenciados:

3.3.1 Operaciones mediante la Plataforma P2P de Binance: En esta modalidad, Ikigai participa como un intermediario dentro del ecosistema de un tercero. El Usuario que opte por este canal reconoce y acepta que, además de estos Términos, la operación se rige por las políticas, sistema de custodia (escrow), y mecanismos de disputa y apelación propios de Binance. La responsabilidad de Ikigai se limita a cumplir con las órdenes publicadas dentro de dicho ecosistema.

3.3.2 Operaciones de Trato Directo (OTC): En esta modalidad, el Cliente contrata directamente con Ikigai la compra o venta de Criptoactivos. Las condiciones comerciales, tales como precio, comisiones y plazos, son acordadas entre las partes previo a la ejecución de la transacción, rigiéndose exclusivamente por lo dispuesto en estos Términos.

4. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

4.1 Proceso de Registro. Para acceder a los Servicios, todo Usuario debe completar satisfactoriamente el formulario de registro en la plataforma de Ikigai y aceptar los presentes Términos y la Política de Privacidad.

4.2 Veracidad de la Información. El Usuario declara y garantiza que toda la información proporcionada durante el registro y en cualquier momento posterior es veraz, completa, precisa y actualizada. Es obligación del Usuario mantener sus datos de contacto actualizados para asegurar la recepción de notificaciones importantes. La entrega de información falsa, incompleta o desactualizada podrá resultar en la suspensión o terminación de la cuenta.

4.3 Verificación de Identidad (KYC) y Cumplimiento AML. Al registrarse, el Usuario autoriza a Ikigai a realizar, directamente o a través de proveedores especializados, todas las verificaciones y consultas que se estimen necesarias para validar su identidad y cumplir con las obligaciones regulatorias de Debida Diligencia de Clientes (DDC) y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (AML/CFT), conforme a la Circular N°62 de la UAF.

Ikigai se reserva el derecho de rechazar, suspender o cancelar una cuenta si el Usuario no proporciona la información solicitada de manera satisfactoria, o si se detectan inconsistencias.

4.4 Requisitos Específicos para Personas Naturales. Para el registro de personas naturales, Ikigai solicitará y verificará, como mínimo:

a) Nombre completo, nacionalidad y fecha de nacimiento.

b) Documento de identidad vigente (Cédula de Identidad chilena o Pasaporte).

c) Domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto.

d) Declaración sobre el origen y propósito de los fondos a operar, pudiendo Ikigai solicitar documentación de respaldo si lo estima necesario.

4.5 Requisitos Específicos para Personas Jurídicas. Para el registro de personas jurídicas, Ikigai solicitará y verificará, como mínimo:

a) Razón social, RUT de la empresa y domicilio comercial.

b) Copia de la escritura de constitución, estatutos actualizados y sus modificaciones.

c) Certificado de vigencia de la sociedad y de sus representantes legales.

d) Identificación completa de todos los representantes legales (cumpliendo los requisitos de la Cláusula 4.4).

e) Declaración de origen y propósito de los fondos, y/o estados financieros si se estima necesario.

4.6 Obligación de Identificar Beneficiarios Finales (UBO). En el caso de Personas Jurídicas, el Usuario tiene la obligación de identificar e informar a Ikigai, con la documentación de respaldo correspondiente, a todos sus Beneficiarios Finales. Se entenderá por Beneficiario Final a la(s) persona(s) natural(es) que posean, directa o indirectamente, el 10% o más de la propiedad o del control efectivo de la entidad, conforme a las exigencias de la UAF (Circular 62, Cap. G). Ikigai no activará cuentas de personas jurídicas que no identifiquen satisfactoriamente a sus beneficiarios finales.

4.7 Seguridad y Responsabilidad de la Cuenta. La cuenta de Usuario en Ikigai es personal, única e intransferible. El Usuario es el único y exclusivo responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de sus credenciales de acceso (contraseña, factores de autenticación, etc.). Toda operación realizada desde su cuenta se presumirá como efectuada por el Usuario.

Ikigai no será responsable por pérdidas derivadas de un acceso no autorizado que resulte de la negligencia del Usuario en la custodia de sus credenciales. En caso de sospecha de un acceso no autorizado, el Usuario deberá notificar a Ikigai de forma inmediata a través de los canales de soporte oficiales.

5. REGLAS OPERATIVAS GENERALES

Esta sección establece las normas transversales que rigen todas las operaciones realizadas a través de Ikigai, sin importar la modalidad escogida. El cumplimiento de estas reglas es esencial para garantizar la seguridad, transparencia y legalidad de los Servicios.

5.1 Medios de Pago Aceptados y Prohibidos. El único medio de pago aceptado por Ikigai para la compra de Criptoactivos es la **transferencia electrónica de fondos (TEF)** desde una cuenta bancaria chilena de titularidad del Usuario, previamente registrada y verificada.

Queda estrictamente prohibido intentar realizar pagos a través de cualquier otro método, incluyendo, pero no limitándose a:

- Depósitos en efectivo.
- Depósitos con cheques.
- Transferencias bancarias programadas o sujetas a retención.

Ikigai no se hace responsable por fondos enviados a través de medios no autorizados y procederá a su devolución cuando sea posible, pudiendo aplicar cargos por la gestión administrativa.

5.2 Verificación de Pagos y Liberación de Activos. Para mitigar riesgos de fraude, el envío de un comprobante de transferencia por parte del Usuario **no constituye una confirmación de pago válida** para efectos de la liberación de Criptoactivos.

La única y exclusiva confirmación válida es la **acreditación efectiva y disponible de los fondos en la cuenta bancaria de Ikigai**. Ikigai procederá con la Liquidación de la operación solo después de esta confirmación interna, sin estar sujeto a presiones o solicitudes de apuro por parte del Usuario. Esta medida busca proteger a ambas partes de fraudes por pagos falsos, comprobantes adulterados o transferencias posteriormente revertidas (contracargos).

5.3 Prohibición Absoluta de Uso de Cuentas Bancarias de Terceros. Por estrictas obligaciones regulatorias en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (AML/CFT), el Usuario tiene la **obligación de operar exclusivamente con cuentas bancarias de su propia titularidad**.

Queda terminantemente prohibido realizar transferencias desde o solicitar pagos a cuentas bancarias que pertenezcan a terceros, aun cuando se cuente con la autorización de estos. En caso de que Ikigai detecte una transferencia proveniente de una cuenta de un tercero, la operación será rechazada de plano y se procederá a la **devolución de los fondos exclusivamente a la cuenta bancaria de origen** en un plazo de hasta 48 horas hábiles.

Ikigai se reserva el derecho de descontar los costos operativos y administrativos que dicha devolución genere. La reincidencia en esta falta grave podrá ser causal de suspensión o cierre definitivo de la cuenta del Usuario.

5.4 Política de Devoluciones de Fondos. Ikigai solo realizará devoluciones de dinero en los siguientes casos, taxativamente enumerados:

- Cuando se reciba un depósito desde una cuenta de un tercero no autorizado, según lo descrito en la cláusula anterior.
- Cuando el Usuario deposite por error un monto incorrecto, ya sea mayor o menor al pactado en la orden.
- Cuando se reciba un depósito por error, sin una orden de compra o venta asociada.

Toda devolución autorizada será procesada en un plazo máximo de **48 horas hábiles** desde la notificación del incidente.

5.5 Emisión de Documentación Tributaria. Toda operación realizada en Ikigai generará la emisión del documento tributario correspondiente (Boleta o Factura) por la comisión del servicio, conforme a la normativa del Servicio de Impuestos Internos ("SII"). El flujo de emisión será el siguiente:

5.5.1 Emisión por Defecto (Persona Natural). A todo Usuario registrado y verificado como Persona Natural (según Cláusula 4.4), se le emitirá por defecto una **Boleta** de Ventas y Servicios a su nombre.

5.5.2 Emisión por Defecto (Persona Jurídica). A todo Usuario registrado y verificado como Persona Jurídica (según Cláusula 4.5), se le emitirá por defecto una **Factura** afecta o exenta, según corresponda. Ikigai utilizará la información de facturación proporcionada por la empresa durante su proceso de registro (KYC).

5.5.3 Solicitud Especial de Factura para Personas Naturales. Aquellos Usuarios (exclusivamente **Personas Naturales con giro comercial**) que requieran una factura en lugar de una boleta, deberán solicitarla expresamente a Ikigai antes de confirmar y finalizar la transacción, proporcionando para ello toda la información de facturación requerida (RUT, razón social, giro, etc.).

5.6 Obligaciones en la Descripción de Transferencias. Para evitar bloqueos o retenciones por parte de las entidades bancarias, se prohíbe explícitamente al Usuario incluir en la descripción, comentario o motivo de la transferencia bancaria, palabras que hagan alusión a Criptoactivos. Palabras prohibidas incluyen, pero no se limitan a: "Cripto", "Crypto", "Bitcoin", "BTC", "USDT", "Tether", el nombre de cualquier plataforma de intercambio o cualquier término similar. El incumplimiento de esta norma puede generar retrasos

significativos en la operación, siendo de exclusiva responsabilidad del Usuario las consecuencias que de ello se deriven.

5.7 Política sobre Reversión de Pagos y Contracargos. El Usuario reconoce y acepta que, de acuerdo con la Cláusula 5.2, la liquidación de Criptoactivos por parte de Ikigai solo ocurre tras la acreditación *efectiva y disponible* de los fondos en sus cuentas bancarias.

En el evento de que un Usuario, tras haber recibido los Criptoactivos correspondientes, gestione, solicite o provoque una anulación, desconocimiento, reverso o contracargo de la transferencia bancaria (ya sea por presunto fraude, error o cualquier otro motivo) que resulte en el retiro de dichos fondos de la cuenta de Ikigai, el Usuario incurrirá en un incumplimiento grave de estos Términos.

Dicha reversión generará automáticamente una deuda líquida, vencida y exigible a favor de Ikigai por el monto total de los fondos revertidos, más los costos de cobranza y cualquier comisión aplicable. A efectos de que Ikigai pueda valerse de la compensación en caso de que el usuario realice transferencias a Ikigai.

Ikigai se reserva el derecho de ejercer todas las acciones judiciales civiles y penales que la ley le confiera para recuperar los fondos, y procederá al bloqueo o cierre inmediato de la cuenta del Usuario conforme a la Cláusula 12 (Terminación).

6. REGLAS ESPECÍFICAS PARA OPERACIONES P2P (BINANCE)

Al operar a través del canal P2P de la plataforma Binance, el Usuario reconoce y acepta que, además de los presentes Términos, la transacción se rige fundamental e íntegramente por los términos, condiciones, políticas y sistema tecnológico de Binance. En esta modalidad, Ikigai actúa como un participante verificado dentro de dicho ecosistema.

6.1 Sujeción a los Términos y Sistema de Disputas de Terceros. Toda operación P2P, incluyendo la comunicación, el pago, la liberación de activos y la resolución de controversias, se gestiona a través de la infraestructura de Binance. El Usuario se compromete a seguir los procedimientos establecidos por dicha plataforma, incluyendo el sistema de custodia (escrow) y los mecanismos de apelación en caso de disputa.

6.2 Limitación de Responsabilidad en el Canal P2P. La responsabilidad de Ikigai se limita a actuar de buena fe y con diligencia dentro de las reglas establecidas por Binance. Ikigai no será responsable por:

- Interrupciones, fallas operativas, retrasos o errores atribuibles a la infraestructura tecnológica de Binance.

- Los tiempos de resolución o el resultado final de un proceso de apelación iniciado en Binance.
- Pérdidas derivadas de la fluctuación del precio de los Criptoactivos durante una disputa o apelación.

6.3 Conducta del Usuario y Prácticas Prohibidas. El Usuario se obliga a mantener una conducta honesta y diligente durante la operación. Las siguientes acciones serán consideradas un incumplimiento de estos Términos y gestionadas a través del sistema de reputación y disputa de Binance:

- **Retraso Injustificado:** Demorar la realización del pago o no responder a los mensajes del chat de la orden, manteniendo los activos de Ikigai bloqueados en custodia.
- **Apelaciones Falsas:** Marcar una orden como "pagada" sin haber realizado la transferencia y forzar a Ikigai a iniciar un proceso de apelación para liberar sus activos.
- **Reutilización de Comprobantes:** Intentar utilizar un mismo comprobante de pago para dos o más órdenes distintas, con la intención de inducir a error para obtener una doble liberación de activos.
- **Transferencia a un Vendedor Incorrecto:** Realizar el pago a un vendedor distinto y negarse a cancelar la orden, obligando a Ikigai a iniciar una apelación.

6.4 Aclaración sobre Relaciones Contractuales Externas. Ikigai no tiene ninguna responsabilidad sobre acuerdos o relaciones contractuales que el Usuario mantenga con terceros. Ikigai no intervendrá ni asumirá responsabilidad en disputas donde, por ejemplo, un tercero le haya transferido fondos al Usuario para que este adquiera Criptoactivos y posteriormente surja un conflicto entre ellos. La relación de Ikigai es exclusivamente con el Usuario titular de la cuenta.

7. REGLAS ESPECÍFICAS PARA OPERACIONES DE TRATO DIRECTO (OTC)

Cuando el Usuario opta por realizar operaciones directamente con Ikigai, sin la intermediación de plataformas de terceros, aplican las siguientes reglas:

7.1 Flujo Operativo de Trato Directo.

1. **Cotización:** El Cliente solicita a Ikigai una cotización para la compra o venta de un Instrumento Financiero Virtual.

2. **Propuesta:** Ikigai entrega una propuesta con las condiciones comerciales, incluyendo precio, cantidad, comisiones (tales como los costos de transferencia de la Red Blockchain), y plazos estimados de liquidación.
3. **Aceptación y Pago:** Una vez aceptadas las condiciones, el Cliente transfiere los fondos a la cuenta bancaria o los Criptoactivos a la Billetera Digital designada por Ikigai.
4. **Liquidación:** Verificada la recepción de los fondos o activos, Ikigai liquida la operación y entrega los activos o fondos correspondientes en el plazo pactado, el cual no superará las 24 horas hábiles, salvo pacto en contrario.

7.2 Responsabilidad Absoluta del Cliente en los Datos de Entrega. El Cliente asume la **total y exclusiva responsabilidad** por la exactitud de la información que proporciona para la Liquidación de la operación. Esto incluye, pero no se limita a:

- La dirección de la Billetera Digital de destino.
- La Red Blockchain correcta para la transferencia (ej. TRC-20, ERC-20, etc.).

Se advierte explícitamente al Cliente que una transacción de Criptoactivos confirmada en la blockchain es **irreversible**. Un error en la dirección o en la red proporcionada por el Cliente puede resultar en la **pérdida permanente e irreparable de los fondos**, sin que Ikigai tenga responsabilidad alguna ni posibilidad técnica de recuperarlos. Ikigai ejecutará la transferencia a los datos exactos que el Cliente haya instruido.

8. ADVERTENCIA DE RIESGOS

La presente sección tiene como objetivo informar al Usuario de manera explícita y transparente sobre los riesgos inherentes a la operación con Instrumentos Financieros Virtuales. El Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de los riesgos aquí descritos como condición esencial para utilizar los Servicios de Ikigai.

8.1 Declaración General de Riesgo y Aceptación del Usuario. El Usuario declara y reconoce que la compra, venta y tenencia de Criptoactivos, incluyendo stablecoins como USDT, son actividades de alto riesgo que conllevan una volatilidad significativa y la posibilidad real de **pérdida total del capital invertido**. El rendimiento pasado de cualquier Instrumento Financiero Virtual no es indicativo de resultados futuros. Ikigai no garantiza, ni explícita ni implícitamente, la rentabilidad, estabilidad de valor o aceptación futura de los activos que intermedia.

8.2 Riesgos Específicos de las Stablecoins (ej. USDT).

8.2.1 Naturaleza Privada y Ausencia de Garantía Estatal: Se informa expresamente al Usuario que las stablecoins como USDT son Criptoactivos emitidos y respaldados por entidades privadas a nivel internacional. No son moneda de curso legal en Chile, no cuentan con garantía alguna del Estado, del Banco Central de Chile, ni están cubiertas por ningún tipo de seguro de depósito o garantía bancaria. La estabilidad de su valor referencial (ej. 1 USDT ≈ 1 USD) depende exclusivamente de la capacidad de su emisor para mantener reservas suficientes y líquidas.

8.2.2 Riesgo de Paridad y Respaldo: Ikigai informa al Usuario que las reservas que respaldan la paridad de una stablecoin no son directamente auditables por el Usuario ni por las autoridades chilenas. Eventos de mercado, crisis de confianza, cuestionamientos regulatorios internacionales o problemas en la gestión de dichas reservas podrían provocar que el activo pierda su paridad con la moneda de referencia, resultando en pérdidas de valor.

8.3 Riesgos Tecnológicos y de Operación.

8.3.1 Responsabilidad Exclusiva en la Custodia Personal: El Usuario es el único y exclusivo responsable por la seguridad de sus Billeteras Digitales personales, la custodia de sus claves privadas y la protección de sus dispositivos contra software malicioso, hackeos o robos. Ikigai no tiene acceso ni control sobre las Billeteras Digitales de sus clientes.

8.3.2 Irreversibilidad de las Transacciones y Errores del Usuario: Las transacciones confirmadas en una Red Blockchain son, por su naturaleza tecnológica, **finales e irreversibles**. Se reitera la advertencia de la cláusula 7.2: un error del Usuario al proporcionar la dirección de la Billetera Digital o al seleccionar la Red Blockchain incorrecta (ej. ERC-20 vs. TRC-20) resultará, con alta probabilidad, en la **pérdida permanente e irreparable de los Criptoactivos**, sin que Ikigai tenga responsabilidad ni capacidad técnica para revertir la operación o recuperar los fondos.

8.3.3 Riesgos de la Red Blockchain (Forks): Ikigai no controla los protocolos de software de código abierto que gobiernan las Redes Blockchain. Estos protocolos pueden sufrir cambios súbitos en sus reglas de operación (denominados "forks"), que podrían afectar el valor, la funcionalidad e incluso el nombre de un Instrumento Financiero Virtual. Ikigai se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de suspender las operaciones durante estos eventos y decidir si da o no soporte a la nueva versión del protocolo. Ikigai no asume responsabilidad alguna por pérdidas que puedan surgir de un "fork" no soportado.

8.4 Riesgos de Mercado y Regulatorios.

8.4.1 Riesgo de Liquidez: En ciertas condiciones de mercado, podría resultar difícil o imposible para el Usuario liquidar una posición en un Instrumento Financiero Virtual sin afectar significativamente su precio de mercado.

8.4.2 Riesgo Regulatorio: El marco legal aplicable a los Criptoactivos se encuentra en constante evolución en Chile y en el mundo. Cambios normativos o nuevas interpretaciones de la ley por parte de las autoridades podrían impactar negativamente en el valor, la liquidez, la aceptación o la legalidad de ciertos Criptoactivos.

9. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.1 Aceptación de la Política de Privacidad. El Usuario declara haber leído y aceptado la **"Política de Privacidad de Ikigai"**, la cual se encuentra disponible en el sitio web de Ikigai y se entiende que forma parte integrante e inseparable de estos Términos y Condiciones.

9.2 Finalidad del Tratamiento de Datos. El tratamiento de los datos personales del Usuario por parte de Ikigai tiene como finalidad principal dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, verificar la identidad del cliente (KYC), prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, procesar las operaciones solicitadas, y garantizar la seguridad de los Servicios, todo ello en conformidad con la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y demás normativa aplicable.

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Usuario acepta y reconoce que utiliza los Servicios de Ikigai bajo su propio riesgo y responsabilidad.

10.1 Exclusiones Generales de Responsabilidad. Salvo en casos de negligencia grave o dolo debidamente comprobados, Ikigai, sus directores, empleados y filiales no serán responsables por ninguna pérdida, daño o perjuicio, directo o indirecto, que pueda sufrir el Usuario, incluyendo:

- Pérdidas derivadas de las fluctuaciones del mercado y la volatilidad de precios de los Criptoactivos.
- Pérdidas o fallas operativas, retrasos o interrupciones atribuibles a la infraestructura de terceros, como la plataforma P2P de Binance, redes blockchain o entidades bancarias.

- Daños resultantes de errores cometidos por el Usuario, como el envío de activos a una dirección o red incorrecta.
- Pérdidas ocasionadas por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, actos de autoridad gubernamental, o ciberataques que excedan el control razonable de Ikigai.
- Cualquier daño o perjuicio que sea consecuencia directa del incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones bajo estos Términos, incluyendo la violación de la Cláusula 11 (Actividades Prohibidas).
- Pérdidas o daños que surjan de la suspensión, bloqueo o terminación de la cuenta del Usuario, cuando dicha acción se base en un incumplimiento contractual, una sospecha fundada de actividad ilícita, o un requerimiento de autoridad, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 12 (Terminación por parte de Ikigai).
- Cualquier uso, destino o actividad que el Usuario realice con los Criptoactivos una vez que estos hayan sido liquidados y transferidos exitosamente a la Billetera Digital instruida por el Usuario. El rol de Ikigai finaliza con la liquidación de la operación, y no tiene responsabilidad alguna sobre la custodia posterior, el uso o la finalidad que el Usuario dé a dichos activos.

11. ACTIVIDADES PROHIBIDAS Y JURISDICCIONES RESTRINGIDAS

11.1 Uso Aceptable. El Usuario se obliga a utilizar los Servicios de Ikigai exclusivamente para fines lícitos y en conformidad con estos Términos, el Código de Ética de Ikigai y la legislación chilena vigente.

11.2 Actividades Prohibidas. Queda estrictamente prohibido al Usuario utilizar su cuenta o los Servicios de Ikigai para, directa o indirectamente, participar en cualquiera de las siguientes actividades:

a) Infringir cualquier ley, estatuto u ordenamiento nacional o internacional, incluyendo, pero no limitado a, las normas sobre Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (Ley N° 19.913) o la Ley N° 20.393.

b) Participar en cualquier tipo de fraude, esquemas piramidales, esquemas Ponzi o cualquier actividad engañosa que defraude a Ikigai o a otros Usuarios.

c) Facilitar transacciones relacionadas con *ransomware*, extorsión, mercados de la *darknet* o cualquier actividad delictiva.

d) Proporcionar información falsa, inexacta o engañosa durante el proceso de registro (KYC) o en cualquier momento posterior, incluyendo la suplantación de identidad.

e) Utilizar los Servicios en beneficio de terceros no autorizados o actuar como intermediario para personas no registradas en la plataforma, infringiendo la Cláusula 5.3 de estos Términos.

f) Introducir virus, malware, o realizar cualquier acción que busque interferir, hackear o vulnerar la seguridad de la plataforma de Ikigai.

11.3 Jurisdicciones Restringidas y Sancionadas. En estricto cumplimiento de las obligaciones de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, Ikigai prohíbe y bloqueará toda operación que involucre:

a) Personas naturales o jurídicas domiciliadas o constituidas en jurisdicciones que Ikigai, a su entera discreción y basado en su Manual de Prevención del Delito, considere de alto riesgo.

b) Transacciones (transferencias de fondos o Criptoactivos) que se originen o tengan por destino jurisdicciones sujetas a contramedidas o monitoreo reforzado por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

c) A la fecha de vigencia de estos Términos, se prohíben explícitamente las operaciones que involucren a la República Popular Democrática de Corea (Corea del Norte), la República Islámica de Irán y la República de la Unión de Myanmar.

d) Cualquier persona, entidad o dirección de billetera digital incluida en listas de sanciones internacionales (como OFAC, ONU, UE) o nacionales.

11.4 Consecuencias del Incumplimiento. La violación de lo dispuesto en esta Cláusula será considerada un incumplimiento grave de estos Términos y dará derecho a Ikigai a suspender o terminar de forma inmediata y unilateral la cuenta del Usuario, conforme a lo establecido en la Cláusula 12, sin perjuicio de las acciones legales (civiles o penales) que Ikigai pueda iniciar y la obligación de reportar dichas operaciones a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) si corresponde.

12. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

12.1 Vigencia. La relación contractual entre el Usuario e Ikigai es de carácter indefinido y entrará en vigor desde el momento en que el Usuario acepte los presentes Términos.

12.2 Terminación por parte del Usuario. El Usuario podrá poner término a su relación con Ikigai en cualquier momento, solicitando el cierre de su cuenta a través de los canales de soporte oficiales. El cierre se hará efectivo una vez que se hayan liquidado todas las operaciones pendientes.

12.3 Suspensión y Terminación por parte de Ikigai. Ikigai se reserva el derecho de limitar, suspender o terminar de forma unilateral e inmediata la cuenta de un Usuario, sin necesidad de previo aviso, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Si el Usuario incumple cualquiera de las cláusulas de estos Términos y Condiciones o de la Política de Privacidad.
- Si el Usuario proporciona información falsa, incompleta o desactualizada durante el proceso de registro o verificación.
- Si se detectan indicios de que la cuenta es utilizada para actividades ilícitas, como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, fraude o estafas.
- Si el Usuario utiliza su cuenta para gestionar transacciones en beneficio de terceros sin la autorización expresa de Ikigai.
- Ante un requerimiento formal de una autoridad judicial, policial o regulatoria competente.
- Si la actividad del Usuario causa dificultades operacionales o representa un riesgo legal, reputacional o de seguridad para Ikigai o sus demás clientes.

13. COMUNICACIONES, SOPORTE (CONSULTAS), RECLAMOS Y DENUNCIAS

13.1 Comunicaciones Oficiales. Todas las comunicaciones de Ikigai al Usuario se considerarán válidamente efectuadas si se realizan a través de la publicación en su sitio web oficial o mediante el envío de un correo electrónico a la dirección registrada por el Usuario.

13.2 Canales de Soporte (Consultas). Para la resolución de dudas operativas o consultas generales sobre los Servicios, el Usuario deberá utilizar los canales de soporte oficiales habilitados por Ikigai, tales como el correo electrónico **ikigai.protocol@gmail.com**.

13.3 Procedimiento de Reclamos (Comercial). En caso de disconformidad o un reclamo de carácter comercial (ej. disconformidad con el resultado de una operación, un cobro, o la calidad del servicio), el Usuario deberá presentarlo formalmente a Ikigai.

a) Canal de Reclamos: El reclamo deberá ser ingresado a través del correo electrónico **ikigai.protocol@gmail.com** (o el canal específico que Ikigai designe para este fin).

b) Datos Mínimos: Para una gestión eficiente y oportuna, el reclamo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

i. Identificación del Usuario (Nombre completo y RUT).

ii. Identificador de la transacción u orden (ID de Operación), si el reclamo se asocia a una.

iii. Fecha y hora aproximada del incidente.

iv. Descripción detallada del problema o disconformidad.

v. Solicitud concreta (ej. revisión de la operación, anulación de un cobro, etc.).

c) Plazo de Respuesta: Ikigai se compromete a acusar recibo y dar una primera respuesta al reclamo en un plazo no superior a **5 días hábiles** desde su recepción, siempre que este cumpla con los datos mínimos solicitados.

13.4 Canal de Denuncias (Ética y Cumplimiento). El Usuario y el público en general disponen de un Canal de Denuncias, cuyo objetivo es la recepción de reportes sobre conductas que puedan constituir un delito (como lavado de activos, financiamiento del terrorismo o cohecho), infracciones al Modelo de Prevención del Delito (Ley N° 20.393) de Ikigai, o faltas graves al Código de Ética de la compañía.

Este canal es gestionado de forma confidencial y separada, y se rige por la "Política de Canal de Denuncias e Investigaciones" de Ikigai.

Se deja expresa constancia de que este Canal de Denuncias **no** es la vía para la gestión de reclamos comerciales, problemas operativos con transacciones, o consultas sobre los Servicios, los cuales deben ser ingresados a través de los canales de Soporte (Cláusula 12.2) y Reclamos (Cláusula 12.3).

El acceso a dicho canal y su procedimiento se encuentran disponibles en el sitio web oficial de Ikigai.

13.5 Registro y Conservación de Comunicaciones. El Usuario autoriza expresamente a Ikigai para grabar, registrar y conservar todas las comunicaciones, conversaciones (telefónicas, chat, videollamadas) e interacciones electrónicas (correos electrónicos, órdenes de operación) que mantengan con ocasión del uso de los Servicios.

Esta autorización se otorga con el fin de:

(a) dar cumplimiento a las obligaciones regulatorias de registro y conservación de información exigidas por la CMF (NCG 502) y la UAF (Circular 62);

(b) servir como medio de prueba ante eventuales disputas o reclamos; y

(c) monitorear la calidad del servicio.

Estos registros serán tratados como información confidencial y serán conservados por los plazos que exija la normativa aplicable, aun después de terminada la relación contractual.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan en su totalidad de acuerdo con las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y acuerdan someter cualquier controversia, dificultad o conflicto que surja de este contrato a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

15. DISPOSICIONES GENERALES

15.1 Modificaciones a los Términos. Ikigai se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento para adaptarlos a cambios en los servicios o en la normativa. Dichas modificaciones serán informadas al Usuario y entrarán en vigencia desde su publicación en el sitio web. El uso continuado de los Servicios tras una modificación constituirá la aceptación tácita de los nuevos términos por parte del Usuario.

15.2 Propiedad Intelectual. Todo el material, contenido, logotipos, textos y software disponible en la plataforma de Ikigai son propiedad exclusiva de Ikigai SpA o sus licenciantes y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual e industrial. Se prohíbe su copia, modificación, distribución o cualquier otro uso no autorizado.

15.3 Cesión. El Usuario no podrá ceder, transferir ni delegar los derechos y obligaciones que emanan de este contrato. Ikigai podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones sin necesidad de consentimiento del Usuario.

15.4 Divisibilidad. Si alguna cláusula de estos Términos fuera declarada nula o inválida por un tribunal competente, dicha declaración no afectará la validez del resto del documento. Las partes acuerdan que se esforzarán por reemplazar la cláusula inválida por una disposición válida que refleje la intención original.

15.5 Integridad del Acuerdo. Estos Términos y Condiciones, junto con la Política de Privacidad, constituyen el acuerdo completo y total entre el Usuario e Ikigai, reemplazando cualquier acuerdo o comunicación previa, oral o escrita, entre las partes.

16. CONTROL DE VERSIONES Y VIGENCIA

16.1 Vigencia. La presente versión (Versión 1.0) de los Términos y Condiciones entra en vigencia a partir del 18 de mayo de 2026.

16.2 Historial de Modificaciones. El historial de cambios de este documento es el siguiente:

Versión	Fecha	Responsable (Cargo)	Descripción de Cambios Principales
1.0	18.05.2026	Gerente de Gestión de Riesgo	Versión inicial de Términos y Condiciones.