

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ZEVEN GLOBAL SRL

Última actualización: MAYO de 2025

ZEVEN GLOBAL SRL, con número de registro 3-102-891212, con domicilio registrado en De la Escuela Alberto Paniagua, doscientos metros al norte, casa esquinera blanca a mano derecha, Getsemaní, San Rafael, Heredia, Costa Rica, y con dirección física en Ruta Nacional 310, Centro Comercial Plaza Amara, 4th Floor, Local 405, San José, Costa Rica (en adelante, "Zeven Global", "la Compañía", "nosotros" o "nuestro"), establece los presentes Términos y Condiciones (en adelante, "Términos") como el acuerdo legal vinculante que rige la relación entre la Compañía y usted (en adelante, "el Cliente", "usted" o "su"), en relación con el uso de nuestros servicios de trading, plataformas, herramientas y cualquier funcionalidad asociada.

Al registrarse, acceder o utilizar cualquiera de nuestros servicios, usted declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos en su totalidad, sin reservas ni excepciones. Si no está de acuerdo con alguna disposición aquí contenida, deberá abstenerse de utilizar nuestros servicios de inmediato.

1. Ámbito y Aceptación

1.1. Aceptación Contractual: Estos Términos constituyen un contrato legalmente vinculante entre usted y Zeven Global SRL. Su registro, depósito de fondos, uso de la plataforma o realización de cualquier operación implica la aceptación irrevocable de todas las cláusulas aquí establecidas.

1.2. Modificaciones: Nos reservamos el derecho absoluto y unilateral de modificar, actualizar o enmendar estos Términos en cualquier momento, a nuestra exclusiva discreción, sin necesidad de justificación ni notificación previa. Dichas modificaciones entrarán en vigor inmediatamente tras su publicación en nuestro sitio web oficial o su notificación por cualquier medio que consideremos adecuado (incluyendo, sin limitación, correo electrónico o mensajes en la plataforma). El uso continuado de nuestros servicios tras dichas modificaciones constituye su aceptación expresa de las mismas.

1.3. Idioma: Estos Términos están redactados en español. Cualquier traducción a otros idiomas es meramente informativa y no tendrá efecto legal; en caso de discrepancia, prevalecerá la versión en español.

2. Elegibilidad y Restricciones

2.1. Requisitos de Elegibilidad: Para utilizar nuestros servicios, usted debe:

- a) Ser mayor de 18 años o haber alcanzado la mayoría de edad legal en su jurisdicción.
- b) Tener plena capacidad legal para celebrar contratos conforme a las leyes aplicables en su país de residencia.
- c) No residir en jurisdicciones donde nuestros servicios estén prohibidos o restringidos por leyes locales, sanciones internacionales o decisiones internas de la Compañía.

2.2. Restricciones Geográficas: Zeven Global podrá, a su sola discreción, restringir el acceso a sus servicios en cualquier país o región, sin obligación de justificar dicha decisión ni incurrir en responsabilidad alguna hacia los usuarios afectados.

2.3. Prohibición de Uso por Terceros: Usted no podrá permitir que terceros utilicen su cuenta ni actuar en nombre de otros sin autorización expresa y por escrito de la Compañía.

3. Registro, Verificación y Seguridad

3.1. Información del Cliente: Usted se compromete a proporcionar información veraz, precisa, actualizada y completa durante el proceso de registro y en cualquier momento que se le solicite, incluyendo, sin limitación, nombre completo, dirección física, correo electrónico, número de teléfono y documentos de identificación válidos.

3.2. Políticas KYC/AML: En cumplimiento de las normativas internacionales de "Conoce a tu Cliente" (KYC) y antilavado de dinero (AML), usted deberá presentar, cuando se le requiera, documentación adicional como pasaporte, licencia de conducir, comprobantes de domicilio o extractos bancarios. La negativa o demora en cumplir con estas solicitudes facultará a Zeven Global a suspender, restringir o cerrar su cuenta sin previo aviso y sin responsabilidad alguna.

3.3. Prohibición de Cuentas Múltiples: Está estrictamente prohibido registrar más de una cuenta por persona, salvo autorización expresa de la Compañía. El incumplimiento de esta cláusula será considerado un acto fraudulento y podrá resultar en la confiscación de fondos y el cierre permanente de todas las cuentas asociadas.

3.4. Seguridad de la Cuenta: Usted es el único responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario, contraseña, códigos de autenticación). Zeven Global no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños derivados de accesos no autorizados debido a negligencia, descuido o incumplimiento de esta obligación por parte del Cliente.

3.5. Notificación de Irregularidades: Usted deberá notificar inmediatamente a la Compañía sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta o violación de seguridad. La falta de notificación oportuna exime a Zeven Global de toda responsabilidad.

4. Servicios de Trading

4.1. **Naturaleza de los Servicios:** Zeven Global proporciona acceso a plataformas de trading para operar con instrumentos financieros, incluyendo, pero no limitado a, pares de divisas (Forex), contratos por diferencia (CFDs), criptomonedas, índices y materias primas. Estos servicios se ofrecen "tal cual" y están sujetos a las condiciones del mercado, nuestra infraestructura tecnológica y decisiones internas.

4.2. **Riesgo del Trading:** Usted reconoce y acepta que el trading implica un alto riesgo de pérdida total o parcial de su capital invertido. Zeven Global no ofrece garantías de rentabilidad, no proporciona asesoramiento financiero y no será responsable por las pérdidas derivadas de sus decisiones de trading, independientemente de las circunstancias.

4.3. **Discreción Operativa:** Nos reservamos el derecho de modificar, suspender o discontinuar cualquier aspecto de nuestros servicios (incluyendo instrumentos financieros, spreads, apalancamiento, márgenes o condiciones de ejecución) en cualquier momento, sin previo aviso y sin incurrir en responsabilidad hacia el Cliente.

4.4. **Ejecución de Órdenes:** La ejecución de órdenes está sujeta a las condiciones del mercado y a nuestra capacidad técnica. Zeven Global no garantiza la ejecución de órdenes a precios específicos y no será responsable por retrasos, rechazos o discrepancias en la ejecución debido a volatilidad, fallos tecnológicos o cualquier otro factor fuera de nuestro control razonable.

4.5. **Cierre de Posiciones:** La Compañía podrá cerrar posiciones abiertas en su cuenta, a su sola discreción, si se incumplen los requisitos de margen, se detectan actividades prohibidas o por condiciones excepcionales del mercado, sin obligación de notificarle previamente.

5. Depósitos, Retiros y Gestión de Fondos

5.1. **Depósitos:** Los fondos depositados deben provenir de cuentas o métodos de pago registrados a su nombre. No se aceptarán depósitos de terceros bajo ninguna circunstancia, y tales fondos podrán ser retenidos o devueltos a su origen a nuestra discreción, sin responsabilidad alguna.

5.2. **Retiros:** Las solicitudes de retiro solo se procesarán hacia el mismo método de pago utilizado para el depósito, salvo que la Compañía determine otra vía a su criterio.

5.3. **Condiciones para Retiros:** Zeven Global podrá, a su absoluta discreción, rechazar, retrasar o retener cualquier solicitud de retiro si:

a) Existen indicios o sospechas de actividades fraudulentas, prohibidas o ilegales conforme a la Sección 6.

b) No se han cumplido los requisitos de verificación KYC/AML.

c) Los fondos solicitados están vinculados a ganancias obtenidas mediante prácticas que violen estos Términos.

d) Hay una investigación activa por parte de la Compañía, autoridades regulatorias o terceros competentes.

e) Se considera necesario para proteger los intereses legítimos de Zeven Global, incluyendo

la prevención de pérdidas financieras o el cumplimiento de obligaciones legales.

5.4. **Tarifas:** Todos los depósitos y retiros están sujetos a tarifas, comisiones o costos administrativos que serán determinados por la Compañía y comunicados al Cliente al momento de la transacción. Nos reservamos el derecho de modificar estas tarifas sin previo aviso.

5.5. **Retención de Fondos:** En caso de retención de fondos, la Compañía no estará obligada a pagar intereses ni a compensar al Cliente por el tiempo durante el cual los fondos permanezcan retenidos, independientemente de la duración o el resultado de cualquier investigación.

5.6. **Devolución de Fondos:** Si se determina que los fondos depositados provienen de fuentes ilegales o fraudulentas, Zeven Global podrá devolverlos a su origen o entregarlos a las autoridades competentes, sin responsabilidad hacia el Cliente.

6. Prácticas de Trading Prohibidas

6.1. **Compromiso del Cliente:** Usted se obliga a operar de manera legítima, transparente y conforme a las leyes aplicables, absteniéndose de cualquier práctica que pueda ser considerada fraudulenta, manipuladora, abusiva o contraria a los intereses de Zeven Global.

6.2. **Lista de Prácticas Prohibidas:** A título enunciativo pero no limitativo, se prohíben las siguientes actividades:

- a) **Registro Fraudulento:** Uso de datos falsos, incompletos o robados, o creación de múltiples cuentas para eludir restricciones o abusar de promociones.
- b) **Abuso de Bonos:** Intentos de retirar fondos promocionales sin cumplir requisitos de volumen, o uso de estrategias como hedging entre cuentas para explotar bonificaciones.
- c) **Arbitraje:** Explotación de errores técnicos, latencias o discrepancias de precios entre plataformas, ya sea manualmente o mediante software automatizado.
- d) **Hedging Abusivo:** Apertura de posiciones opuestas en cuentas propias o coordinadas con terceros para garantizar ganancias sin riesgo real.
- e) **Scalping Extremo o Sniping:** Operaciones rápidas durante eventos de alta volatilidad o en precios desactualizados para obtener beneficios injustos.
- f) **Trading de Gaps:** Uso de huecos de precio entre cierres y aperturas del mercado para obtener ganancias no previstas por la Compañía.
- g) **Software No Autorizado:** Uso de bots, algoritmos o programas que interfieran con la plataforma, manipulen precios o violen nuestras políticas.
- h) **Lavado de Dinero:** Depósitos y retiros rápidos sin actividad significativa, o uso de fondos de origen ilícito o no verificable.
- i) **Fraude con Métodos de Pago:** Uso de tarjetas robadas, cuentas de terceros o solicitud de reembolsos fraudulentos tras retiros ("chargeback fraud").
- j) **Colusión y Manipulación:** Coordinación con otros traders para influir en precios o realizar operaciones artificiales (ejemplo: spoofing, layering, pump and dump).
- k) **Overleveraging Intencional:** Uso excesivo de apalancamiento que comprometa la estabilidad financiera de la plataforma.

l) **Churning**: Generación de operaciones excesivas sin propósito legítimo, únicamente para cumplir requisitos o generar comisiones.

m) **Trading con Información Privilegiada**: Uso de datos no públicos o confidenciales para obtener ventajas indebidas.

n) **Incumplimiento de KYC/AML**: Negativa o demora en proporcionar documentación requerida para verificación.

6.3. **Detección y Monitoreo**: Zeven Global emplea sistemas automatizados, análisis manual y cualquier otra herramienta que considere necesaria para identificar estas prácticas. La determinación de una violación será a nuestra exclusiva discreción, sin obligación de divulgar los métodos o evidencias utilizados.

6.4. **Consecuencias**: La detección de cualquiera de estas prácticas facultará a la Compañía a tomar medidas inmediatas conforme a la Sección 7, sin responsabilidad alguna hacia el Cliente.

7. Suspensión, Restricción y Cierre de Cuentas

7.1. **Derecho de la Compañía**: Nos reservamos el derecho absoluto y unilateral de suspender, restringir o cerrar su cuenta en cualquier momento, con o sin notificación previa, si:

- a) Se detectan o sospechan prácticas prohibidas según la Sección 6.
- b) Usted incumple cualquier disposición de estos Términos o de nuestras políticas internas.
- c) Existen indicios de fraude, lavado de dinero, actividades ilegales o cualquier conducta que consideremos perjudicial para nuestros intereses.
- d) No se cumplen los requisitos de verificación KYC/AML dentro de los plazos establecidos.
- e) Es necesario para cumplir con órdenes judiciales, regulaciones aplicables o solicitudes de autoridades competentes.
- f) Lo consideramos necesario para proteger la seguridad, integridad o estabilidad de nuestra plataforma, sin necesidad de justificación adicional.

7.2. **Medidas Asociadas**: En caso de suspensión, restricción o cierre:

- a) Todas las ganancias obtenidas mediante prácticas prohibidas serán anuladas a nuestro criterio, sin derecho a reclamación por parte del Cliente.
- b) Los fondos en la cuenta podrán ser retenidos indefinidamente, hasta la resolución de cualquier investigación interna o externa, sin obligación de pagar intereses ni compensación alguna.
- c) La cuenta podrá ser eliminada permanentemente, prohibiendo al Cliente registrarse nuevamente bajo cualquier identidad o método.

7.3. **Apelaciones**: Usted podrá presentar una apelación escrita dentro de los 7 días hábiles siguientes a la notificación de la medida, acompañada de evidencia que respalde su posición. La Compañía revisará la apelación a su sola discreción, y su decisión será final e inapelable. Zeven Global no estará obligada a justificar ni detallar las razones de su resolución.

7.4. **Ausencia de Responsabilidad**: La suspensión, restricción o cierre de una cuenta no generará responsabilidad alguna para Zeven Global, incluso si posteriormente se determina que la medida fue tomada por error o sin causa suficiente.

8. Limitación de Responsabilidad

8.1. **Sin Garantías:** Los servicios de Zeven Global se ofrecen "tal cual" y "según disponibilidad", sin garantías expresas ni implícitas de ningún tipo, incluyendo, sin limitación, garantías de idoneidad, disponibilidad continua o ausencia de errores 8.2.

Exclusión de Responsabilidad: Zeven Global, sus directores, empleados, afiliados o agentes no serán responsables por:

a) Pérdidas financieras derivadas de sus decisiones de trading, fluctuaciones del mercado o cualquier otra circunstancia.

b) Interrupciones, retrasos o fallos en nuestros servicios debido a problemas técnicos, condiciones del mercado, fuerza mayor o cualquier otro factor fuera de nuestro control razonable.

c) Errores, omisiones o discrepancias en la ejecución de órdenes, cotizaciones o datos proporcionados.

d) Daños indirectos, consecuentes, incidentales, punitivos o especiales, independientemente de la causa o teoría legal invocada.

8.3. **Indemnización:** Usted acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a Zeven Global y sus afiliados por cualquier reclamación, demanda, pérdida, costo o daño (incluyendo honorarios legales) derivado de su uso de los servicios, incumplimiento de estos Términos o violación de cualquier ley aplicable.

9. Propiedad Intelectual

9.1. Todos los contenidos, software, diseños, marcas y materiales proporcionados por Zeven Global son propiedad exclusiva de la Compañía o de sus licenciantes y están protegidos por leyes de propiedad intelectual.

9.2. Está prohibido copiar, modificar, distribuir, reproducir o utilizar dichos materiales sin autorización expresa y por escrito de Zeven Global. Cualquier violación podrá resultar en acciones legales y el cierre inmediato de su cuenta.

10. Privacidad y Protección de Datos

10.1. La recolección, uso y almacenamiento de sus datos personales se regirán por nuestra Política de Privacidad, disponible en nuestro sitio web, la cual forma parte integrante de estos Términos.

10.2. Nos reservamos el derecho de divulgar su información a autoridades legales, regulatorias o terceros cuando lo exija la ley o cuando lo consideremos necesario para proteger nuestros intereses, sin necesidad de su consentimiento ni notificación previa.

10.3. Usted reconoce que la transmisión de datos a través de internet no es completamente segura y que Zeven Global no será responsable por accesos no autorizados o pérdidas de datos fuera de nuestro control razonable.

11. Fuerza Mayor

11.1. Zeven Global no será responsable por incumplimientos o retrasos en la prestación de servicios debido a eventos de fuerza mayor, incluyendo, sin limitación, desastres naturales, guerras, terrorismo, fallos eléctricos, ciberataques, cambios regulatorios o cualquier circunstancia fuera de nuestro control.

11.2. En tales casos, podremos suspender o modificar nuestros servicios sin incurrir en responsabilidad alguna hacia el Cliente.

12. Resolución de Disputas

12.1. **Negociación Inicial:** Cualquier controversia relacionada con estos Términos o nuestros servicios deberá intentarse resolver primero mediante comunicación directa con nuestro equipo de soporte en un plazo de 30 días.

12.2. **Jurisdicción:** De no resolverse, las disputas se someterán exclusivamente a la jurisdicción de los tribunales de San José, Costa Rica, aplicándose las leyes de la República de Costa Rica, excluyendo cualquier otra ley o foro que pudiera ser aplicable.

12.3. **Renuncia a Acciones Colectivas:** Usted renuncia expresamente a participar en demandas colectivas o acciones legales conjuntas contra Zeven Global.

13. Disposiciones Generales

13.1. **Acuerdo Completo:** Estos Términos, junto con nuestra Política de Privacidad y cualquier otro documento incorporado por referencia, constituyen el acuerdo completo entre usted y Zeven Global, reemplazando cualquier entendimiento, acuerdo o comunicación previa.

13.2. **Separabilidad:** Si alguna cláusula de estos Términos es declarada inválida o inaplicable por un tribunal competente, las demás disposiciones permanecerán en pleno vigor y efecto.

13.3. **No Renuncia:** La falta de ejercicio o demora en el ejercicio de cualquier derecho o recurso por parte de Zeven Global no constituirá una renuncia a dicho derecho ni afectará nuestra capacidad de ejercerlo en el futuro.

13.4. **Cesión:** Usted no podrá ceder ni transferir sus derechos u obligaciones bajo estos Términos sin nuestro consentimiento previo por escrito. Zeven Global podrá ceder este acuerdo o cualquier parte del mismo a su discreción, sin necesidad de notificarle.

13.5. **Contacto:** Para cualquier consulta, comuníquese con nosotros en Ruta Nacional 310, Centro Comercial Plaza Amara, 4th Floor, Local 405, San José, Costa Rica, o a través de nuestros canales oficiales.

ZEVEN GLOBAL SRL

Fecha de entrada en vigor: MAYO de 2025