



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE
CAMBIO DE MONEDA FIDUCIARIA POR MONEDA VIRTUAL**

30 de octubre de 2025

INFORMACIÓN LEGAL

Bit Base, S.L (en adelante BitBase), con domicilio en calle Foneria 4, 08038, Barcelona, España, y con NIF B-67126094, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona: Tomo 46235, Folio 168, Sección 8, Hoja 513857, Inscripción 1ª, es titular de la página web: <http://bitbase.es>.

BitBase es una mercantil autorizada por el Banco de España como proveedor de cambio de moneda fiduciaria a moneda virtual y custodia de monederos electrónicos bajo el nº D597.

Atención al Cliente: +34 910768132 ; soporte@bitbase.es .

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Las presentes Condiciones generales (en adelante las Condiciones), el Aviso Legal, la Política de Privacidad, la Política de Cookies y cualesquiera otra condiciones específicas publicadas en la página web, la Plataforma, las tiendas físicas o los Cajeros (en adelante “los canales de venta”, para la prestación de servicios de BitBase, son aplicables a toda persona con capacidad legal que contrate los servicios de BitBase a través de uno de nuestros canales de venta.

La actividad principal de BitBase es proporcionar a través de sus canales de venta distintos servicios de compra y venta de criptoactivos (en adelante criptomonedas), compra y venta entre criptomonedas y moneda fiduciaria (en adelante FIAT), intercambio entre criptomonedas (en adelante *swaps*) y otros servicios auxiliares de ayuda y soporte prestados en los canales de venta.

Las presentes Condiciones deberán ser aceptadas por el usuario o el cliente (en adelante el usuario) para poder utilizar los servicios de los canales de venta, y así se les mostrará previamente a iniciar la prestación de los servicios.

Con la aceptación expresa de las Condiciones, el usuario reconoce que ha leído, entendido, aceptado cada uno de los términos, obligándose a cumplir todas las especificaciones establecidas en las mismas. En caso de no ser aceptadas las Condiciones, el usuario deberá abstenerse de solicitar y recibir el servicio.

2. REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN COMO CLIENTE

Para ser aceptado como Usuario y/o Cliente de BitBase, es necesario que el potencial usuario cumpla con los criterios de la Política de Admisión al Cliente que se detallan más adelante.

Para poder utilizar efectivamente los servicios prestados por BitBase es necesario que el usuario disponga de un teléfono móvil smartphone que le permita recibir mensajes de texto, llamadas, el uso de la cámara y la instalación de aplicaciones, así como espacio de almacenamiento suficiente. No se permite el registro de clientes mediante número de teléfono virtual.

3. ENTRADA EN VIGOR DE LAS CONDICIONES GENERALES Y DURACIÓN DEL CONTRATO

Las Condiciones entrarán en vigor y, por tanto, serán de aplicación a BitBase y al usuario, a partir de su publicación en los canales de venta y de la aceptación del usuario por cualquier medio.

Este contrato tiene una duración indefinida desde su aceptación y firma, pudiendo ser actualizado y modificado por parte de BitBase y siendo responsabilidad del usuario la consulta periódica de las modificaciones del mismo. Las modificaciones posteriores de los Términos y Condiciones serán publicadas en la página web a disposición de los usuarios.

El usuario podrá solicitar la terminación del contrato en cualquier momento siempre que esté al corriente de todas las obligaciones de pago con BitBase.

4. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La Política de Privacidad deberá ser aceptada conjuntamente con las Condiciones a través de cualquier canal de venta y previamente a la prestación del servicio.

La información facilitada por el usuario es esencial y necesaria para poder prestar el servicio cumpliendo con las exigencias normativas. El tratamiento de los datos será realizado conforme la normativa en materia de protección de datos europea. Puede consultar el texto completo de la Política de Privacidad en la página web de bitbase.es.

Todos los datos personales tratados para el cumplimiento de lo establecido en el objeto de las presentes Condiciones Generales serán incorporados a un fichero titularidad de Bit Base SL como responsable del tratamiento.

El tratamiento de los datos personales se regirá por lo dispuesto en la Política de Privacidad de BitBase. En dicha Política de Privacidad, el Cliente podrá encontrar información detallada sobre los datos personales recopilados, cómo se utilizan, con qué fines, a quiénes se comunican, el tiempo o el criterio de conservación, los derechos que le asisten y cómo puede ejercerlos.

En caso de que el interesado tenga dudas sobre el tratamiento de sus datos personales, puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de BitBase en dpd@bitbase.es o mediante correo postal a su atención en C/ Jorge Juan 78 3ºC; 28009 Madrid (España).

El emisor/ordenante deberá facilitar datos personales del destinatario/beneficiario para poder realizar el aviso de la transferencia. En caso de cryptoactivos el ordenante deberá indicar los datos personales del beneficiario y el tipo de billetera destino. En el caso de enviar a una billetera autoalojada un valor igual o superior a 1000 euros se verificará el control de la billetera por el beneficiario.

Conforme a la normativa de protección de datos, el emisor/ordenante se responsabiliza y garantiza a BitBase que previamente ha obtenido el consentimiento informado de dicho destinatario/beneficiario de la transferencia para realizar el tratamiento de sus datos en los términos aquí descritos.

BitBase tratará los datos personales facilitados por el emisor/ordenante en nombre y por cuenta del emisor/ordenante no destinando los mismos a otra finalidad distinta de la comunicación de la transferencia realizada.

En aquellos supuestos en los que se faciliten datos personales de terceros que no han adquirido la condición de usuario de la Plataforma de BitBase y finalice el plazo de 7 días establecido para la aceptación de la transferencia por el destinatario/beneficiario, BitBase procederá a la supresión inmediata del dato personal en sus sistemas de información, no realizándose a continuación tratamiento alguno de sus datos personales.

5. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

BitBase se reserva el derecho a modificar las Condiciones sin previo aviso. Cuando los cambios y modificaciones sean relevantes serán comunicados a los usuarios, quedando bajo la responsabilidad del usuario revisar las actualizaciones que se produzcan con posterioridad a su primera aceptación.

Se considerará que el usuario ha aceptado las nuevas condiciones si transcurrido el plazo de un mes desde la modificación el usuario no ha solicitado la baja o cancelación del servicio.

6. ENLACES A TERCEROS Y PÁGINAS EXTERNAS

En la página web de bitbase.es se habilitan enlaces a páginas webs de terceros, que rigen sus propias condiciones, no habiéndose responsable BitBase de las operaciones que esos terceros puedan realizar con el usuario de BitBase.

7. INFORMACIÓN SOBRE LA OPERATIVA CON CRIPTOMONEDAS

Las transacciones realizadas con criptomonedas no son reversibles y no es posible retroceder, bloquear o suspender el envío de una criptomoneda una vez ejecutada la orden.

Las transacciones con criptomonedas se realizan de forma directa, sin la intervención de un intermediario o supervisor. Las criptomonedas no tienen el respaldo de ningún gobierno o institución de confianza y su valor, uso, liquidez, existencia, condiciones y riesgo operacional, puede variar sin previa comunicación al usuario.

La mayoría de las criptomonedas utilizan una red denominada cadena de bloques, que permite al usuario rastrear la operación lo que no permite garantizar el completo anonimato de la transacción.

La mayoría de los errores en los pagos vienen dados por fallos humanos de los usuarios al introducir datos erróneos, utilizar una red equivocada o verse afectado por un fraude realizado al usuario por terceros, por lo que BitBase no se hace responsable de estos errores humanos de los usuarios.

En los casos en que la operación se rechace al no haber recibido por el proveedor de servicios de criptoactivos del originate la información del originante, tras el debido requerimiento de esta información, debido a la aplicación del Reglamento Europeo 1113/2023 (Travel Rule), se devolverán los criptoactivos a la dirección desde donde se han recibido. Debido a que esta

devolución conlleva costes no imputables a BitBase se descontará del valor a devolver un importe equivalente a 25 euros en la moneda o criptoactivo recibido. El plazo fijado en nuestra política interna para proceder al rechazo por falta de información del VASP originante es de tres días naturales.

8. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

El acceso inicial a los canales de venta no requiere de un registro por parte de los usuarios al tratarse de servicios de libre acceso.

Para poder acceder a los servicios ofrecidos por usuarios registrados en los distintos canales de venta, será necesario aportar y en algunos supuestos acreditar la información necesaria conforme la Política de Admisión de Clientes de BitBase.

En función de los servicios y de los umbrales económicos de las operaciones a realizar por el usuario, serán solicitados diferentes niveles de información, con el objetivo de permitir al usuario acceder a más funcionalidades.

La información solicitada podrá consistir entre otros, en el número de teléfono, el correo electrónico, un documento de identidad vigente, la profesión, el propósito de la índole del negocio, la titularidad real, la identificación del beneficiario de la transferencia, así como otros posibles datos en función del tipo de transacción que se quiera realizar.

En los casos en que se detecte que una billetera de destino recibe ingresos de más de un usuario BitBase podrá solicitar información adicional sobre la identidad del beneficiario de esa billetera.

De manera periódica BitBase solicitará y actualizará la información que dispone del cliente.

9. POLITICA DE ADMISIÓN DE CLIENTES

Con la Aceptación de los Presentes términos y condiciones el cliente declara actuar en nombre propio y tener la propiedad y el control de las billeteras facilitadas.

Los menores de edad no pueden utilizar los servicios de BitBase a través de ningún canal de venta.

Debido a cambios regulatorios en Reino Unido, Estados Unidos de América (USA), temporalmente no podemos prestar nuestros servicios a personas residentes en estos países. Tampoco podemos aceptar ni enviar fondos o criptoactivos a estos países.

Tampoco podemos prestar nuestros servicios a personas que tengan vínculos con jurisdicciones consideradas internacionalmente como Call to Action (*black list*) por FATF GAFI y/o tengan impuestas medidas sancionadoras por la Unión Europea.

Tampoco serán admitidos como usuarios y/o clientes las personas que se nieguen a identificarse correctamente o a aportar la documentación requerida cuando le es exigida; personas físicas respecto de las que se detecte que han presentado documentación falsa; personas físicas respecto de las que la entidad tenga conocimiento, a través de las Autoridades u otros medios, de que están relacionados con operaciones de blanqueo de capitales; personas

físicas incluidas en las listas oficiales de personas o entidades sujetas a prohibición de operar; personas físicas respecto de las que se tenga conocimiento de su vinculación con grupos u organizaciones terroristas y, en general, con actividades delictivas; cualesquiera otras que decida BitBase por motivos justificados.

De manera previa a su aceptación como cliente, se analizará la información facilitada por el mismo a través de cualquiera de los canales de venta.

Además de las limitaciones por volumen de operativa, existen determinados perfiles de personas físicas que por sus características requieren de una verificación más exhaustiva a fin de verificar si pueden realizar la operación y mitigar el riesgo de blanqueo o financiación del terrorismo en función de la actividad profesional que realizan u otros factores previstos en la Ley.

El usuario declarará si forma parte del colectivo de Personas con Responsabilidad Pública, en cuyo caso se le solicitará una verificación reforzada con identificación del origen de los Fondos.

Las personas físicas que presenten una discapacidad mental que les impida comprender el alcance de la prestación de servicios no serán admitidas como clientes. Se admitirán como clientes, aquellos nombrados tutores de personas físicas declaradas como incapaces por sentencia firme que tengan poder suficiente para crear cuentas de la naturaleza de servicio que presta BitBase.

Deberán aportar información adicional previa a su admisión como clientes aquellas personas físicas extranjeras o nacionales españoles residentes en jurisdicciones de riesgo; personas que se dediquen de forma profesional a las siguientes actividades señaladas de riesgo por los organismos internacionales: organizaciones sin ánimo de lucro, casinos o entidades de apuestas, envío de dinero, compraventa de moneda fiduciaria y virtual, transporte de fondos, comercio de joyas, piedras o metales preciosos, obras de arte o antigüedades, servicios de apuestas, compra de fichas o juegos on-line, adquisición de bienes que pudieran vulnerar la legislación vigente como normativa de derechos de autor, de contrabando, etc., adquisición de contenidos o servicios para adultos.

En el supuesto de que no posea un perfil de riesgo superior al promedio se procederá a su admisión y estará sujeto a las limitaciones operativas en función de su grado de verificación.

Si, por el contrario, posee un perfil de riesgo superior al promedio, deberá aplicarse la medida reforzada correspondiente al perfil de que se trate. En ningún caso se procederá al alta del posible cliente con perfil de riesgo superior al promedio hasta que se haya verificado que se han aplicado las medidas reforzadas y, por tanto, se haya reducido su riesgo.

Las personas jurídicas previamente a su admisión como clientes deberán identificarse formalmente, identificar al titular real, indicar el propósito e índole del negocio. Las personas físicas que figuren como titulares reales así como el usuario persona física debidamente apoderado que realice las operaciones en cualquiera de nuestros canales de venta, deberá previamente al registro de la empresa, ser admitido como cliente de BitBase.

En los supuestos en los que el usuario acceda a la plataforma en nombre y representación de una persona jurídica, el usuario acepta y declara que tiene los poderes de representación suficientes como para vincular en la contratación de los servicios a la persona jurídica o

empresa que representa. En el supuesto de acceso a los canales de venta, toda solicitud de servicios que realice el usuario será imputable a la persona jurídica y BitBase presumirá que los mismos han sido realizados por ésta última.

9.1.- Admisión de nacionales rusos.

En cumplimiento de las medidas restrictivas adoptadas por la Unión Europea por medio del Reglamento (UE) 2025/2033 del Consejo, de 23 de octubre de 2025, no podrán ser admitidas como clientes las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Personas con nacionalidad rusa que residan fuera del Espacio Económico Europeo y Suiza.
- Personas con residencia en la Federación de Rusia.

En todo caso, las personas de nacionalidad rusa que sean admitidas como clientes **deberán superar las medidas de diligencia debida reforzada** aplicables conforme a los procedimientos internos de BitBase en materia de PBC/FT.

El incumplimiento o la ocultación de información sobre la nacionalidad o residencia del cliente podrá dar lugar a la suspensión inmediata de los servicios o a la terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones que BitBase pueda ejercer conforme a la normativa vigente en materia de PBC/FT y sanciones internacionales.

10. UMBRALES ECONÓMICOS Y TEMPORALES DE LA OPERATIVA

10.1.- Canal de venta a través de cajeros

Para el canal de venta a través de cajeros ubicados en tiendas físicas o en locales de terceros sin atención al cliente, se permite efectuar cambios hasta un máximo de 995 euros/operación con un máximo 5.000 euros/día o 10.000 euros/mes solicitando al cliente un número de teléfono al que se vinculará la operación y que se verificará al momento mediante la recepción de un mensaje de texto con un código de verificación. Adicionalmente, se solicitará a los clientes que se identifiquen formalmente con su documento de identidad nacional o pasaporte y realicen una fotografía del rostro.

En aquellos Cajeros donde exista la posibilidad de realizar operaciones mediante tarjeta bancaria, el usuario podrá realizar una o varias operaciones con el límite máximo de 10.000 euros/mes.

Se permite realizar operaciones a los usuarios registrados por importe superior a 10.000 euros/mes cuando el usuario supere el proceso de diligencia debida reforzada que incluirá entre otras medidas la acreditación documental del origen de los fondos.

10.2.- Canal de venta a través de página web

Para el canal de venta a través de página web, se permite realizar canjes a través de transferencia bancaria o tarjeta a los usuarios por importe hasta máximo de 250.000 euros/año. Todos los usuarios deben estar registrados y haber superado el Proceso de Admisión de Clientes.

Se permite realizar operaciones a los usuarios mediante transferencia bancaria o tarjeta por importe superior a 250.000 euros/año cuando el usuario supere el proceso de diligencia debida reforzada que incluirá entre otras medidas la acreditación documental del origen de los fondos.

10.3.- Canal de venta a través de tienda física BitBase

Para el canal de venta a través de una tienda propia en operaciones de efectivo, se permite efectuar cambios hasta un máximo de 995 euros/operación, con un máximo de 5.000 euros/día o 10.000 euros/mes. Solo se pueden realizar operaciones en mostrador de tienda física a clientes registrados y que han superado el Proceso de Admisión de Clientes. El tiempo de registro de los usuarios personas jurídicas demorarán un plazo aproximado de 72 horas una vez aportada la información requerida por el personal de tienda o el Departamento de Cumplimiento.

Se permite realizar operaciones a los usuarios registrados por importe superior a 10.000 euros/mes cuando el usuario supere el proceso de diligencia debida reforzada que incluirá entre otras medidas la acreditación documental del origen de los fondos.

Las personas físicas no residentes en España, que acrediten su no residencia fehacientemente, podrán realizar operaciones hasta 10.000 euros/mes en efectivo.

Para operaciones mediante transferencia o tarjeta, se permite realizar canjes a los usuarios por importe de hasta 250.000 euros/año.

Se permite realizar operaciones a los usuarios registrados por importe superior a este umbral cuando el usuario supere el proceso de diligencia debida reforzada que incluirá entre otras medidas la acreditación documental del origen de los fondos.

11. PRECIO DE LOS SERVICIOS

El registro y el acceso a los canales de venta será gratuito para todos los usuarios registrados.

La tabla precios y comisiones que BitBase aplica en sus servicios pueden consultarse en la Política de Precios, Costes y Comisiones disponible en nuestra web www.bitbase.es.

BitBase también ofrece el servicio de cambio de un criptoactivo por otro criptoactivo en mostrador y en online. En cajeros esta operativa no es posible. Para ello, se ofrece un precio de compra y un precio de venta de los criptoactivos de forma pública previamente a la contratación y en tiempo real en su página web, en los cajeros que opera y en las tiendas físicas bajo la marca BitBase. Se utiliza la misma política de fijación de precios que para el servicio de cambio.

En casos donde no se pueda ejecutar la operación por motivos regulatorios, de prevención de blanqueo de capitales o se produzca una devolución de los fondos o las criptomonedas por la contraparte, se aplicará una comisión de 20 euros en concepto de retrocesión debido a la necesidad de gestión interna manual de la operación.

El coste de los servicios auxiliares en BitBase viene determinado por las relaciones con terceros con los que BitBase tiene un acuerdo para integrar la prestación de los servicios por

parte de estos, así como los cargos aplicados por las entidades de la cuenta bancaria o tarjeta del usuario, o las tasas de uso de red asociadas a los envíos de criptomoneda entre billeteras.

Información sobre las entidades de dinero electrónico utilizadas por BitBase como proveedores de servicios de pago de tarjeta:

- **BANCA MARCH, SA** (LEI: 959800LQ598A5RQASA61) es una entidad de crédito supervisada por el Banco de España, inscrita con el número de entidad 0061, con domicilio social en Avenida de Alejandro Rosselló, 8, 07002 Palma de Mallorca y con NIF: A-07004021. Opera bajo la denominación comercial “**Banca March**” y está habilitada para la prestación de servicios financieros y bancarios regulados, incluyendo la captación de depósitos, la concesión de créditos y préstamos, la prestación de servicios de pago y el asesoramiento en materia de inversión. Su actividad está sometida al marco normativo establecido en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el Reglamento (UE) n.º 575/2013, así como la normativa complementaria que resulte de aplicación, incluyendo la normativa sobre protección de los usuarios de servicios financieros. En caso de incidencia o reclamación, los clientes pueden dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Banca March a través de la dirección de correo electrónico: atencion_cliente@bancamarch.es, o consultar los procedimientos establecidos en su página web oficial: www.bancamarch.es.
- **CLEAR JUNCTION LIMITED.** (LEI: 254900NQFJGPQM32QW52) es una entidad registrada en Inglaterra con el número de registro 10266827, está autorizada y regulada por la Financial Conduct Authority con el número de referencia:900684.
- **GLOBAL PAYMENT SYSTEMS, S.L.**, con domicilio social en Calle Bailén nº 71, Polígono Industrial Cañada de la Fuente, Martos (Jaén). Sitio web: www.wipay.es. Correo electrónico: info@wipay.es. Inscrita en el Registro Mercantil de Jaén, documento 1/2021/709, asiento 53/408, fecha 23-02-2021, tomo 659 hoja J-24904, libro 0, inscripción 1, folio 127, con CIF B-42873604. Podrá hacerse referencia también a la Entidad de Pago a través de su denominación comercial “WIPAY”. Dicha sociedad está supervisada por el Banco de España y se encuentra inscrita desde el 17 de mayo de 2021, en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España (Código 6.907)
- **TRUST PAYMENTS LTD**, No.1 Royal Exchange, London, EC3V 3DG. A company registered in England and Wales, Company Number 12283499. Authorised and regulated by the Financial Conduct Authority (Firm Reference Number: 932557).
- **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, con domicilio social en Plaza San Nicolás, 4, 48005 Bilbao (Bizkaia). Sitio web: www.bbva.es. Correo electrónico: servicioatencioncliente@grupobbva.com. Inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, Tomo 2.083, Folio 1, Hoja BI-17-A, Inscripción 1ª, con CIF A-48265169. Podrá hacerse referencia a la entidad a través de su denominación comercial “BBVA”. Dicha sociedad es entidad de crédito sujeta al Mecanismo Único de Supervisión, supervisada por el Banco Central Europeo y el Banco de España, y se encuentra inscrita en el Registro Administrativo del Banco de España con el código 0182.

La remuneración que reciba BitBase por la prestación de cualquier servicio incluido en las Condiciones por cuenta del usuario, se incrementará en cuantos impuestos, tasas y tributos especiales sean aplicables. Es de exclusiva responsabilidad del usuario determinar si se

aplican impuestos a cualquier transacción que realice a través de BitBase, e ingresar la cantidad correcta a las autoridades fiscales correspondientes.

12. SERVICIOS DE BITBASE

12.1 CUESTIONES GENERALES

12.1.1 Condiciones y restricciones

BitBase podrá en cualquier momento bajo su propio criterio, rechazar cualquier transacción presentada a través de los canales de venta, imponer límites sobre las cantidades de las transacciones permitidas a través de los canales de venta o imponer condiciones o restricciones sobre el uso de los canales de venta sin previo aviso.

12.1.2 Exactitud de la información

El usuario debe proporcionar cualquier información requerida al crear su cuenta como usuario registrado. El usuario declara y garantiza la veracidad de cualquier información que se proporcione a través de los canales de venta o en el servicio de atención al cliente.

12.1.3 Cancelaciones

El usuario solo puede cancelar una solicitud de servicio o transacción antes de que BitBase haya ejecutado la transacción. Las órdenes de canje y de envío de criptoactivos son irreversibles una vez iniciadas.

12.1.4 Impuestos

El usuario es responsable de determinar qué impuestos se aplican en las operaciones que realice a través de los canales de venta, y es su responsabilidad informar y remitir el impuesto correcto a la autoridad fiscal correspondiente.

El usuario acepta que BitBase no es responsable de determinar si los impuestos se aplican a sus operaciones o de recaudar, informar, retener o remitir los impuestos derivados de cualquier operación.

12.2 MONEDAS SOPORTADAS

Los canales de venta soportan las principales criptomonedas del mercado, además de algunas de las principales monedas corrientes o fiduciarias de curso legal. Actualmente la única moneda de curso legal aceptada por los canales de venta es el euro para las transacciones en la Unión Europea. En las demás jurisdicciones donde BitBase presta sus servicios son aceptadas las monedas locales oficiales.

BitBase no opera con privacy coins o monedas opacas, o criptoactivos que no permitan una trazabilidad.

12.3 SERVICIOS PARA TRANSACCIONES CON MONEDAS DE CURSO LEGAL

Se permite a los usuarios canjear criptomonedas por moneda fiduciaria. Para poder prestar este servicio y ofrecer transacciones seguras en euros.

Para ello, el Usuario debe transferir directamente la moneda de curso legal de las operaciones que se deseen realizar a una cuenta de BitBase. En este caso, hasta que BitBase no haya recibido y verificado la recepción de los fondos, no realizará la operación de canje en criptomonedas.

Como medios de pago se admiten: transferencias bancarias SEPA, pago con tarjeta, efectivo mediante ingreso en los cajeros BitBase o en tiendas BitBase físicas.

Antes de realizar cualquier abono o retiro a través de BitBase o cualquiera de sus entidades colaboradoras, se podrán realizar todas aquellas comprobaciones y controles con la finalidad de prevención de distintos fraudes, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y otros delitos financieros. Esto puede producir un retraso o incluso la imposibilidad de realizar la transacción del dinero Fiat hasta que dichas comprobaciones y verificaciones se completen de forma razonable para cumplir con los requisitos legalmente establecidos.

12.4 SERVICIOS PARA TRANSACCIONES REALIZADAS MEDIANTE TRANSFERENCIAS BANCARIAS

En algunos casos, la entidad financiera del usuario puede rechazar sus fondos en euros u otra moneda fiduciaria, no permitiendo la recepción de los fondos enviados por BitBase o una de las entidades colaboradoras de dinero electrónico. El usuario acepta que no responsabilizará a BitBase por los daños resultantes de dichas transacciones rechazadas.

El usuario podrá realizar sus adquisiciones de criptoactivos a través de transferencias bancarias con dinero FIAT utilizando los servicios de transferencia bancaria facilitados por su propia entidad de crédito. En todas las transferencias deberá coincidir el ordenante y el beneficiario de las mismas con los datos previamente aportados por el usuario.

El importe mínimo de transacción en moneda FIAT es el equivalente a 20 euros.

En caso de que fuera estrictamente necesario, BitBase se reserva el derecho a detener temporalmente el adeudo o abono de una transferencia a la cuenta del usuario con el objetivo de recabar información adicional del usuario y método de pago utilizado, llegando incluso a producirse la devolución del pago, pudiendo aplicarse a cuenta del usuario los costes derivados de la devolución de la transacción.

IMPORTANTE:

- 1) La compra de criptomonedas a través de transferencia bancaria se puede realizar por el sistema SEPA (Single Euro Payments Area o Zona Única de Pagos en Euros) o por el sistema SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication).
- 2) Las transferencias SEPA se ejecutarán de acuerdo con el Reglamento UE n. 260/2012 y será la entidad de crédito del usuario quien ejecutará la transferencia. El usuario proporcionará todos los datos requeridos por la

normativa vigente en cada momento por las entidades de crédito o de servicios de pago participantes en la operatoria. El usuario es responsable de la integridad y de la exactitud de los datos facilitados exonerando a BitBase y al resto de entidades de crédito o de servicios de pago participantes en la operatoria de cualquier daño o reclamación resultante de los datos incorrectos o incompletos proporcionados.

- 3) La persona remitente/ordenante de la transferencia y el usuario registrado en BitBase han de ser los mismos.
- 4) El usuario deberá poner la referencia completa pudiendo omitir el guión y/o punto de la referencia si su entidad de crédito o de servicio de pago no le permite poner esos caracteres.
- 5) El usuario ha de transferir el importe suficiente en la moneda local utilizada para que la operación solicitada pueda ejecutarse por BitBase en los términos indicados.
- 6) El usuario no puede realizar transferencias de dinero desde países considerados como “paraísos fiscales”, ya que BitBase y el resto de las entidades de crédito o de servicios de pago participantes en la operatoria cumplen con las medidas de diligencia debida indicadas en las Directivas y Reglamentos de la UE, así como la legislación española y europea en materia de la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- 7) Lista de países donde las transacciones SEPA pueden ser procesadas: Estados miembros de la Unión Europea (UE), Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) y Estados miembros que se han unido al Área de Pagos Europea (SEPA). Para conocer en todo momento el listado de países de la zona SEPA, se puede acceder a la siguiente web:

https://www.sepaesp.es/sepa/es/secciones/enlaces/Listado_de_paise/

12.5 SERVICIOS PARA TRANSACCIONES REALIZADAS MEDIANTE TARJETA

Si el usuario desea comprar criptomonedas entregando dinero FIAT también podrá utilizar como medio de pago tarjetas bancarias. En caso de que fuese estrictamente necesario, BitBase se reserva el derecho a detener temporalmente la operación solicitada por el usuario con el objetivo de recabar información adicional del usuario y el método de pago utilizado, llegando incluso a producirse la devolución del pago.

El importe mínimo de transacción en moneda FIAT es el equivalente a 20 euros.

12.6 SERVICIO DE CAMBIO

El importe mínimo de compra o retiro en moneda FIAT o cripto es el equivalente a 20 euros.

12.6.1 Compra de criptomonedas o criptoactivos

BitBase permite la compra de criptomonedas. Una compra es un intercambio entre moneda corriente o de curso legal FIAT y criptomonedas.

Como medios de pago para pagar el precio de la criptomoneda que se quiera adquirir por el usuario, BitBase admite: (i) el pago en efectivo desde los cajeros de BitBase o en tiendas

físicas de BitBase; (ii) el pago desde una billetera de criptomoneda; (iii) el pago con tarjeta; y (iv) transferencia bancaria.

La cotización viene determinada con el momento justo en el que la notificación de cobro es recibida en BitBase, pudiendo ocurrir segundos después del pago.

12.6.2 Venta de criptomonedas o criptoactivos

BitBase permite la venta de criptomonedas. Una venta es un intercambio de criptomonedas a dinero FIAT. Para ello el usuario ha de enviar la criptomoneda que desea vender a la billetera de BitBase. Debe enviar la criptomoneda a través de la red correcta y teniendo en cuenta la fee de la red utilizada para que BitBase reciba la cantidad correcta de criptomoneda. BitBase no se responsabiliza de los errores en el envío de billeteras o redes equivocadas. Un envío a una red o billetera equivocada puede comportar la pérdida de lo enviado.

13. INTERFACES DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES

BitBase podrá proporcionar acceso a información y datos específicos a través de APIs. El usuario sólo podrá utilizarlas en su estado original y sin modificar a través de la Cuenta de Cliente de BitBase. Una vez completada la solicitud para la creación de una clave API, recibirás un correo electrónico con un enlace de confirmación. Una vez que hagas clic en el enlace del correo electrónico, recibirás la clave API, que será la única vez que se muestre. Si no recuerdas esta clave API en el futuro, es posible que debas crear una nueva.

El usuario conoce y acepta que el alcance y la forma concreta de las API quede bajo el criterio exclusivo de BitBase, y que BitBase pueda modificar o dejar de utilizar las API a su entera discreción en cualquier momento. BitBase podrá establecer límites en el número de llamadas a la API que pueden realizarse, a su entera discreción. Si superas estos límites o infringes cualquier otra condición de las presentes Normas, BitBase podrá moderar tu actividad o dejar de ofrecerte acceso a las API a su entera discreción.

Otorgas a BitBase un derecho y una licencia mundiales, transferibles, sublicenciables, irrevocables, totalmente pagados, libres de regalías y no exclusivos en todos tus derechos de propiedad intelectual para i) utilizar tu nombre, imagen o marca, incluidas todas tus marcas comerciales, logotipos (en lo sucesivo, los “Logotipos”), etc., en la medida en que estén incorporados en tu aplicación y en relación con el mantenimiento, el desarrollo y la promoción de nuestros servicios de BitBase, y para ii) utilizar, ejecutar, mostrar al público, reproducir, distribuir, facilitar e importar tu aplicación con el fin de proporcionar, mantener, desarrollar y comercializar los servicios y Sistemas de BitBase. Tras el término o el cese de uso de tu API, y la solicitud por escrito por tu parte, haremos todo lo comercialmente razonable para eliminar la referencia a tu aplicación y cualquiera de tus Logotipos de nuestros Sistemas de BitBase.

Las marcas y nombres de BitBase (en lo sucesivo, los “Logotipos de BitBase”), y todos los derechos de propiedad intelectual de los mismos son y seguirán siendo en todo momento propiedad única y exclusiva de BitBase, y estarán protegidos por las leyes y los tratados aplicables. Se mantendrán todos los derechos no concedidos expresamente en el presente documento.

Será tu responsabilidad exclusiva garantizar debidamente y mantener en secreto tus claves API. Aceptas la plena responsabilidad por cualquier uso de BitBase que se facilite a través de las claves API o por cualquier otra aplicación que puedas autorizar (incluida cualquier actividad tuya o de terceros que tenga acceso a la información de tu cuenta, con o sin autorización).

14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA

Las Tiendas físicas Bit Base, disponen de Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor en el establecimiento.

Cualquier consulta, sugerencia, queja o reclamación relativa a la venta online de los Productos, puede hacerse a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente:

E-mail: soporte@bitbase.es

Teléfono: +34 910768132

A través de Whatsapp enlazado en la página web o en los QR de los cajeros.

Horario de atención telefónica: Lunes a Jueves de 9.30 a 19.30 y Viernes de 9:00 a 15:00.

15. RESPONSABILIDADES

El Punto de Venta y Bit Base no pueden garantizar la continuidad técnica del Sitio Web y del Cajero, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que estén disponibles o accesible el cien por cien del tiempo. Tampoco puede garantizar la ausencia de virus u otros componentes dañinos en el Sitio Web, en el Cajero o en el servidor desde el que se suministra.

El usuario asegura que comprende y tiene el conocimiento necesario para utilizar sistemas y servicios blockchain, y que es plenamente consciente de los riesgos asociados con la compra y venta de criptomonedas y el uso de la blockchain. BitBase no será responsable de ninguna pérdida de criptomonedas ni divisas tradicionales o situaciones que imposibiliten el acceso a las mismas, que puedan resultar de cualquier acción u omisión del usuario.

El usuario acepta que la compra/venta de criptomonedas puede implicar un riesgo elevado, debido a las fluctuaciones de precio que pueden conllevar el aumento o la pérdida parcial o total de la inversión. El usuario reconoce el riesgo que supone la venta de criptomonedas, por lo que BitBase no tendrá ningún tipo de responsabilidad en cuanto a las pérdidas o ganancias en las que el usuario incurra al vender sus criptomonedas a BitBase.

BitBase no realiza ningún tipo de asesoramiento al usuario en ningún ámbito, ya sea fiscal, financiero, económico, contable, mercantil o cualquier otro. Por ello, las decisiones adoptadas por el usuario son realizadas a título personal por iniciativa propia y no surge de ninguna actividad u oferta promocional de BitBase.

Las transacciones en criptomonedas son irreversibles, por lo que el usuario deberá adoptar las máximas precauciones a la hora de realizar el pago o facilitar una dirección pública de su cartera correcta. El usuario no reclamará a BitBase ninguna cantidad en divisa virtual o divisas tradicionales que sean enviadas desde su cuenta de usuario.

BitBase no asume ningún tipo de responsabilidad por fallos en la red de internet, en las cadenas de bloque de las criptomonedas, bancos o por el ataque al software de cualquier hacker que tenga como consecuencia la pérdida o desaparición de las criptomonedas propiedad del usuario.

El usuario declara ser conocedor de todos los riesgos que supone la posesión de criptomonedas por lo que exonera a BitBase de cualquier responsabilidad por la pérdida de sus criptomonedas.

Cualquier incidencia en la operativa de las entidades bancarias será responsabilidad exclusiva de las mismas. Así mismo cualquier incidente derivado del uso de los métodos de pago y recepción de dinero de curso legal será responsabilidad única del proveedor del mismo.

No obstante lo anterior, en los supuestos en los que pueda ocurrir algún error durante el proceso de compra venta de criptomonedas, el usuario podrá contactar con el servicio de soporte de BitBase.

BitBase no asumirá responsabilidad alguna por los daños, pérdidas que pudieran sufrir como consecuencia de sucesos que no hubieran podido preverse, o que previstos fueran inevitables, bien por caso fortuito o fuerza mayor.

BitBase no se hace responsable de cualquier fallo, error técnico, accidente, avería, manipulación, interrupción en el Servicio o cualquier otra incidencia que pudiera surgir en equipos o servicios técnicos ajenos a BitBase cuyo uso sea necesario para la prestación del Servicio.

BitBase no será responsable en los supuestos de indisponibilidad del Servicio por causas de fuerza mayor o suspensión temporal del mismo por razones técnicas.

BitBase no es responsable de las pérdidas de fondos o criptoactivos debido a engaños al usuario por parte de terceros, por ejemplo, una estafa pidiendo que se le pague en criptomonedas un servicio que nunca llega.

BitBase prohíbe la compra de criptomoneda en BitBase para el pago de un rescate que típicamente piden los *ransomware* (como por ejemplo Cryptolocker). En caso de encontrarse el usuario en esta situación nuestro equipo invita a todos los usuarios a contactar con la policía y jamás realizar el pago.

El usuario será responsable, de los daños y perjuicios que hubiere podido ocasionar a terceros, por los datos aportados, con carácter enumerativo y no limitativo como consecuencia de las siguientes actuaciones:

- Utilización de datos no actualizados, falsos o que no se corresponden con la realidad.
- Utilización por parte de terceros de las claves personales del usuario.

BitBase no recomienda invertir en criptomonedas a personas que no sean plenamente conscientes del servicio que están contratando y entiendan correctamente como se está prestando el mismo.

16. CESIÓN Y SUBROGACIÓN BITBASE

BitBase si lo considera necesario, podrá ceder o subcontratar los contratos formalizados con usuarios a otras entidades para llevar a cabo el objeto del contrato según lo establecido en las presentes CONDICIONES GENERALES.

17. MANTENIMIENTO Y SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO EN LA PÁGINA WEB.

BitBase hará todo lo razonablemente posible para garantizar que el usuario pueda acceder a los servicios de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

Sin embargo, BitBase podrá suspender temporalmente los servicios por motivos de mantenimiento o actualizaciones, y hará todo lo razonablemente posible para informarte sobre dicho Mantenimiento Programado. El usuario reconoce que esto puede no ser posible en casos de emergencia y acepta los riesgos asociados al hecho de que no siempre el usuario podrá acceder a las transacciones, o utilizarlas o llevarlas a cabo, con la Cuenta de BitBase.

El servicio, por tanto, podrá ser interrumpido por BitBase de forma temporal y sin previo aviso en aquellas tareas de mantenimiento que sean necesarias para el correcto funcionamiento de la página web.

El incumplimiento de las obligaciones que a continuación se enumeran, por parte del usuario de BitBase conllevará la suspensión temporal del servicio en la página web:

- a. La detección por parte de BitBase de operaciones fraudulentas.
- b. Falta de información adicional necesaria para la identificación del usuario.
- c. No aceptar las posibles actualizaciones de las CONDICIONES GENERALES o de la Política de Privacidad.

18. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN

El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas:

- a. Por no aceptación de la modificación de la Política de Privacidad, de los Términos y Condiciones o del precio del servicio: El contrato se extinguirá automáticamente.
- b. Por incumplimiento por alguna de las partes de alguna obligación esencial del contrato: La otra parte podrá resolver de forma unilateral el presente contrato.
- c. Por deseo expreso del usuario: El usuario podrá decidir en cualquier momento dar por finalizada la vigencia del presente contrato para lo que deberá comunicar su decisión a la siguiente dirección de correo electrónico: sopORTE@bitbase.es. Cuando el presente contrato se extinga por cualquier causa, el usuario no podrá solicitar a BitBase que se deshaga la operación o las operaciones efectuadas a lo largo de la duración de la relación contractual. Por tanto, no se podrán solicitar devoluciones de criptomonedas vendidas a BitBase o restitución de efectivo (moneda de curso legal) alguna.

19. NULIDAD DE ALGUNA DISPOSICIÓN

Si por cualquier causa alguna disposición de estos Términos y Condiciones fuera considerada nula, esto no afectará al resto de las disposiciones del contrato que conservarán su vigencia por el plazo establecido.

20. FACTURACIÓN

En relación con los servicios para la compraventa de criptomonedas o criptoactivos que presta BitBase, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 20, apartado uno, ordinal 18.º, letra m) de la Ley 37/1992, tales servicios de mediación se encuentran sujetos pero exentos del Impuesto sobre el Valor Añadido y por tanto:

No existirá obligación de expedir factura, salvo en los supuestos contenidos en el apartado 2 del artículo 2 de este Reglamento, por las operaciones siguientes: a) Las operaciones exentas del Impuesto sobre el Valor Añadido, en virtud de lo establecido en el artículo 20 de su ley reguladora, con excepción de las operaciones a que se refiere el apartado 2 siguiente. No obstante, la expedición de factura será obligatoria en las operaciones exentas de este Impuesto de acuerdo con el artículo 20. Uno. 2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 15.º, 20.º, 22.º, 24.º, 25.º y 28.º de la Ley del Impuesto.

Expedimos factura y copia de esta en todo caso en las operaciones en las que el destinatario sea un empresa o profesional que actúe como tal, con independencia del régimen de tributación al que se encuentre acogido el empresario o profesional que realice la operación.

Para ello el cliente deberá solicitar a BitBase dicha factura mediante cualquier canal de atención al cliente, y en el plazo de 30 días laborables máximo le será entregada.

21. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La página web de BitBase, su código fuente y los contenidos que alberga se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial. No podrán ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación, salvo que medie autorización expresa y por escrito de los titulares de los derechos.

El diseño, imágenes, rótulos, signos distintivos, nombre comercial, las marcas, logos, productos y servicios que contiene BitBase se encuentran protegidos por ley de Propiedad Industrial.

El acceso a esta página web no otorga a los usuarios derecho, ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual o industrial ni de los contenidos que alberga. Los usuarios que accedan a esta Plataforma BitBase no podrán copiar, modificar, distribuir, transmitir, reproducir, publicar, ceder ni vender los elementos anteriormente mencionados o crear nuevos productos o servicios derivados de la información obtenida sin que medie autorización expresa y por escrito de BitBase.

Queda terminantemente prohibida la alteración del contenido o estructura de esta página web BitBase por parte del usuario.

BitBase se reserva la posibilidad de ejercer las acciones judiciales que correspondan contra los usuarios que violen o infrinjan los derechos de propiedad intelectual e industrial.

22. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El presente contrato será interpretado y se regirá conforme a la legislación española vigente. Ambas partes, con expresa renuncia de cualquier fuero que pudiera corresponderles, someten cualquier interpretación o controversia resultantes del presente contrato a los Juzgados que, según el ordenamiento jurídico legal, sean competentes.

Última actualización: 30 de octubre de 2025.