StoneX Bullion

Términos y condiciones

Es posible que estas condiciones hayan cambiado desde su última visita. La fecha de actualización es el 15 the julio de 2026.

1. **Parte contratante y ámbito de aplicación**

Estas Condiciones Generales de Contratación («CGC» o «Condiciones») se aplican a todos los contratos de compraventa que se celebren entre usted como cliente (ya sea consumidor o empresario) y nosotros como operador de nuestro sitio web stonexbullion.com, así como, de forma alternativa, en el marco de la venta a distancia y del comercio electrónico cuando realice compras con nosotros. Estas CGC también se aplican a los servicios de custodia y/o almacenamientos ofrecidos por nosotros y utilizados por usted.

Nota: Se considera consumidor toda persona física que celebre un negocio jurídico con un fin que no pueda atribuirse a su actividad comercial ni a su actividad profesional independiente, conforme al § 13 del Código Civil Alemán (BGB).

El operador de stonexbullion.com y su parte contractual es:

StoneX Bullion GmbH («StoneX Bullion»)

TaunusTurm, Taunustor 1

60310 Frankfurt am Main

Alemania

Inscrita en el Registro Mercantil del Juzgado de Frankfurt am Main bajo el número HRB 98020, representada por los directores generales: Torsten Hörnis, Ramon Jesus Martul-Franco, Michael Skinner. La representación se realiza mediante dos directores generales actuando conjuntamente.

Número de identificación a efectos del IVA: DE 292730558

Número EORI: DE796365838917051

Email: customercare@stonexbullion.com

2. **Dónde puede encontrar información sobre nosotros y nuestros productos**

Antes de realizar un pedido, encontrará toda la información relevante sobre nosotros, StoneX Bullion, así como sobre nuestros productos, en nuestro sitio web. Asimismo, le confirmaremos por

escrito la información esencial tras la realización de su pedido, ya sea por correo electrónico y/o a través de su cuenta online (cuando corresponda)

3. **Aceptación del pedido sujeta a verificación previa**

En primer lugar, nos pondremos en contacto con usted para confirmar la recepción de su pedido y, posteriormente, le comunicaremos expresamente la aceptación del mismo.

Le confirmaremos el envío o la puesta a disposición de los productos, en su caso, incluyendo el correspondiente número de seguimiento.

Si no logramos ponernos en contacto con usted, no se formalizará el contrato. Por ello, es responsabilidad del cliente garantizar que los datos de contacto facilitados sean correctos, completos y estén actualizados en todo momento.

4. **Posible rechazo de pedidos**

En determinados casos, no nos es posible aceptar un pedido. Esto puede ocurrir, en particular, si un producto no está disponible de forma inesperada, si la dirección de entrega indicada se encuentra fuera de las regiones a las que realizamos envíos, incluidas las regiones ultraperiféricas de la Unión Europea, o si un producto ha sido fijado a un precio incorrecto como consecuencia de un error.

En tal caso, le informaremos lo antes posible y procederemos al reembolso inmediato de cualquier importe que ya haya sido abonado.

5. **Momento del pago y confirmación del pedido**

Cobramos el importe adeudado inmediatamente después de aceptar el pedido. No obstante, en el caso de nuestros servicios de custodia o almacenamiento, el pago se efectuará conforme a los intervalos de facturación periódicos indicados durante el proceso de contratación.

La propiedad de los productos adquiridos se transferirá al cliente únicamente una vez que hayamos confirmado la recepción íntegra del pago correspondiente.

6**. Pago e IVA**

El precio de compra, así como los gastos de envío aplicables, deberán abonarse siempre por adelantado. El importe de la factura podrá pagarse en las monedas fiduciarias indicadas en nuestro sitio web mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito, o bien mediante determinadas monedas digitales, a través de una transferencia a nuestro proveedor externo BVNK (System Pay Services Solutions Spain, S.L.U.). El importe de la factura será exigible de forma inmediata y en su totalidad.

Los pagos en monedas fiduciarias deberán haberse recibido en nuestra cuenta a más tardar

el día laborable siguiente al envío de la confirmación del pedido (quedan excluidos los sábados, domingos y festivos oficiales conforme a la normativa del estado federado de Hesse, Alemania). La confirmación del pedido será enviada a la dirección de correo electrónico indicada en su cuenta de cliente y también estará disponible en dicha cuenta. El pago dentro del plazo establecido constituye un requisito esencial para la tramitación y ejecución de su pedido, y el plazo de pago es vinculante. Dado que los precios de nuestros productos están sujetos a constantes fluctuaciones del mercado y la disponibilidad puede variar con poca antelación, recomendamos, siempre que sea posible, realizar una transferencia inmediata.

Si no recibimos el pago dentro del plazo indicado anteriormente, nos reservamos el derecho a cancelar su pedido, a nuestra entera discreción, debido al retraso en el pago. En tal caso, nos reservamos asimismo el derecho a reclamarle una compensación económica por las pérdidas sufridas como consecuencia de evoluciones desfavorables de los precios en los mercados de metales preciosos entre el momento de la confirmación del pedido y el momento de su cancelación, siempre que dichas pérdidas hayan sido causadas por el retraso en el pago y sean indemnizables conforme a la legislación aplicable. Le informaremos al respecto en caso de que hagamos uso de este derecho.

Asignación de pagos: Los pagos realizados por usted serán asignados a los pedidos correspondientes según nuestro criterio. Hasta que confirmemos expresamente dicha asignación, un pago no se considerará vinculado a ningún pedido específico, y las obligaciones y plazos de pago aplicables permanecerán vigentes. Cualquier concepto de pago, referencia o información adicional que usted facilite tendrá únicamente fines de identificación de la transferencia. Dicha información no le otorga derecho a exigir una asignación determinada del pago ni limita nuestra facultad para decidir cómo se asignan los pagos recibidos. No estamos obligados a realizar transferencias internas, reasignaciones o modificaciones posteriores de pagos entre distintos pedidos.

El pago mediante con criptomonedas no está garantizado y podrá ser limitado, suspendido, rechazado o interrumpido por completo a nuestra entera discreción y sin previo aviso.

Los pagos en monedas digitales son procesados por BVNK. Al realizar una compra utilizando activos digitales, usted acepta que la propiedad legal y económica de dichos activos digitales se transfiera de usted a BVNK. BVNK, sujeto a la puesta a disposición de toda la información solicitada por parte del cliente (véase la sección 11), aceptará la correspondiente criptomoneda como medio de pago, tomará posesión de la misma y transferirá el valor equivalente en moneda fiduciaria a nuestro favor.

En caso de que no proporcione la información solicitada de manera suficiente o satisfactoria, su pago podrá ser rechazado. Usted reconoce que, si bien facilitamos a nuestros clientes la posibilidad de pagar mediante activos digitales, no aceptamos ni procesamos dichos pagos en su nombre y que el valor de mercado de las criptomonedas es inherentemente volátil. El enlace para el pago con criptomonedas es proporcionado en nuestro sitio web por BVNK, respecto del cual no asumimos responsabilidad alguna.

Asimismo, usted acepta que es su responsabilidad garantizar que el pago se realice de forma

correcta y puntual. No asumimos ninguna responsabilidad por las pérdidas derivadas de retrasos o errores en el proceso de la transacción.

Una vez que hayamos recibido de BVNK el importe de la factura en moneda fiduciaria, el pago se considerará efectuado. El ingreso del importe deberá producirse como máximo dentro de los tres (3) días siguientes al envío de la confirmación del pedido (quedando excluidos los sábados, domingos y festivos oficiales conforme a la normativa del estado federado de Hesse, Alemania).

Si el importe no se recibe dentro de dicho plazo, nos reservamos el derecho a cancelar su pedido. En tal caso, le informaremos debidamente. El cliente será responsable de cualesquiera pérdidas que pudieran derivarse para nosotros como consecuencia de ello.

Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): Los precios de los productos ofrecidos en nuestro sitio web incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) legalmente aplicable, salvo que se indique expresamente lo contrario. Los productos de oro de inversión están exentos de IVA dentro de la Unión Europea. En caso de que una compra esté sujeta al IVA alemán u a otros impuestos o gravámenes, usted estará obligado a reembolsarnos íntegramente todos los impuestos y tasas derivados de dicha operación.

Podremos ofrecer **promociones y ofertas** por períodos de tiempo limitados, en forma de códigos de descuento u otras condiciones especiales. Dichas ofertas serán válidas exclusivamente durante el período indicado y conforme a las condiciones específicas asociadas a cada una de ellas. Las ofertas no podrán combinarse con otros descuentos, ni aplicarse a pedidos ya realizados, ni canjearse o intercambiarse por efectivo o crédito. Asimismo, determinados productos podrán quedar excluidos de promociones y vales de descuento, salvo que se indique expresamente lo contrario en stonexbullion.com. Para que una oferta sea válida, deberá introducir el correspondiente código de descuento conforme a las instrucciones indicadas antes de finalizar el proceso de compra.

7. **Recargo por demora en los pagos**

En caso de que un pago adeudado por su parte no pueda ser cobrado, estaremos facultados para aplicar intereses de demora sobre el importe vencido, al tipo legal establecido conforme al § 288 del Código Civil Alemán (BGB). Los intereses de demora se devengarán diariamente, desde la fecha de vencimiento hasta el día en que se efectúe el pago efectivo del importe adeudado, con independencia de que exista o no una resolución judicial.

Estamos asimismo autorizados a cobrar los intereses de demora devengados juntamente con el importe principal vencido.

8. **Entrega y envío**

Realizamos envíos a todo el mundo según las condiciones y los gastos indicados en stonexbullion.com, en la sección «Gastos de envío».

Si desea realizar una entrega a un país que no figure entre los indicados bajo el apartado «Gastos de envío», le rogamos que se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente (customercare@stonexbullion.com, tel. +49 69 34877570) para obtener una estimación de los costes correspondientes. La entrega se efectuará en horario comercial habitual (de lunes a viernes, de 7:30 a 20:30 horas, hora local). Las empresas de transporte con las que colaboramos realizan, por lo general, un número variable de intentos de entrega por pedido. En caso de que la entrega no pueda realizarse por causas imputables al cliente y el envío sea devuelto a nosotros o al transportista designado, el cliente asumirá los costes adicionales de envío y devolución derivados de dicha circunstancia. Lo mismo se aplicará a los costes de una nueva entrega.

La entrega se efectuará a la dirección de entrega indicada por el cliente en su cuenta de cliente en stonexbullion.com. Dicha dirección deberá corresponder a su domicilio habitual o a una dirección comercial fija y verificada. Quedan expresamente excluidas las entregas a direcciones temporales, tales como hoteles, instalaciones automatizadas de custodia de paquetes (incluidas estaciones de paquetería o taquillas), UPS Access Points, DPD Pickup Parcel Lockers, así como apartados postales. En caso de que, no obstante, se indique una dirección de este tipo, el cliente asumirá todos los costes que se deriven para nosotros como consecuencia de ello, en particular los costes de redirección del envío, los gastos de devolución, así como cualesquiera tasas de servicio y gastos adicionales aplicados por los proveedores logísticos. Asimismo, quedará excluida cualquier cobertura de seguro si el cliente solicita la entrega a alguno de los tipos de direcciones mencionados anteriormente. En tales casos, no asumiremos responsabilidad alguna ni procederemos a efectuar una entrega de sustitución.

No realizamos envíos a direcciones de entrega que, si bien forman parte legalmente de la Unión Europea, se encuentran geográficamente fuera del continente europeo. Estas zonas se clasifican oficialmente como «regiones ultraperiféricas» (RUP) de la Unión Europea. Los pedidos con destino a dichas regiones ultraperiféricas de la UE serán cancelados en cuanto tengamos conocimiento de ello. Los pagos que ya se hayan recibido serán reembolsados íntegramente. No se concederá compensación alguna por los perjuicios o pérdidas derivados de la cancelación.

La entrega del paquete se realiza mediante su entrega a una persona mayor de edad que se encuentre presente en la dirección de entrega y esté dispuesta a confirmar la recepción del paquete mediante su firma. La persona receptora deberá firmar la entrega, y el proveedor de servicios de transporte podrá exigir, en el momento de la entrega, la presentación de un documento de identidad válido y oficialmente reconocido con fotografía.

Al recibir el producto, usted se compromete a lo siguiente:

- Verifique si el paquete muestra algún signo de manipulación o alteración. Todos nuestros envíos están sellados con una cinta de seguridad inviolable y evidente contra manipulaciones, que no puede retirarse ni volver a colocarse sin dejar señales visibles. Si este sello está dañado, roto o ausente, deberá rechazar la recepción del paquete.
- Grabe un vídeo mientras abre el paquete.
- Revise cuidadosamente los productos y el embalaje para asegurarse de que el envío está completo, que ningún artículo presenta daños y que el contenido coincide con su pedido. En

caso de detectar cualquier discrepancia o incidencia, deberá ponerse en contacto con nosotros de inmediato.

Los plazos de entrega pueden sufrir retrasos o variaciones debido a la disponibilidad de los productos, los trámites aduaneros y otros controles y procesos logísticos del servicio de transporte.

Como **consumidor final,** el riesgo de pérdida accidental, daño o deterioro de la mercancía no se le transfiere hasta que la mercancía le haya sido entregada a usted o a una persona presente en la dirección de entrega, siempre que dicha persona esté debidamente autorizada.

Como **empresario**, el riesgo de pérdida accidental, daño o deterioro de la mercancía recae en usted tan pronto como se le entregue la mercancía o, en caso de envío, tan pronto como se haya entregado al transportista, al servicio de paquetería, al transportista o a cualquier otra persona encargada de realizar el envío.

Realizamos envíos a determinados países fuera de la Unión Europea; no obstante, nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de excluir a determinados países del servicio de envío por motivos normativos, legales o económicos.

No se realizan envíos a las regiones ultraperiféricas de la Unión Europea, entre las que se incluyen Guadalupe, Martinica, la Guayana Francesa, Reunión, Mayotte, San Martín (FR), las Islas Canarias, las Azores y Madeira.

Nos encargamos de preparar toda la documentación necesaria para la exportación de la mercancía desde Alemania. Los posibles gastos en que incurramos por la preparación de dicha documentación se le facturarán por el importe real incurrido.

Es su responsabilidad cumplir con las posibles normas de importación, así como abonar los aranceles, tasas o impuestos que se apliquen en países fuera de la Unión Europea.

Si un pedido nos es devuelto a nosotros o a la empresa de transporte contratada debido al incumplimiento de estas obligaciones, a una falta de colaboración o a una colaboración tardía, o bien a pagos pendientes, usted correrá con todos los gastos adicionales que ello ocasione.

9. **Responsabilidad por retrasos ajenos a nuestro control**

En caso de que se produzca un retraso en la entrega debido a circunstancias ajenas a nuestro control, le informaremos lo antes posible y tomaremos las medidas adecuadas para minimizar dicho retraso. En tales casos, no asumiremos ninguna responsabilidad por las indemnizaciones que se deriven del retraso.

10. **Nuestros requisitos de identificación**

Usted está obligado a facilitar toda la documentación necesaria para la adquisición o la custodia de los productos, incluida toda la información necesaria para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, en particular en materia de prevención del blanqueo de capitales.

En caso de que opte por realizar una compra utilizando activos digitales, nuestro proveedor externo de servicios de pago para monedas digitales, BVNK, podrá solicitarle información adicional. No asumimos responsabilidad alguna por las pérdidas que pudiera sufrir como consecuencia de no proporcionar dicha información. Si no facilita la información solicitada, no podremos entablar una relación comercial con usted, podremos dar por terminada una relación comercial ya existente o rechazar el pago mediante el método de pago seleccionado por usted.

11. **Las imágenes de los productos pueden diferir**

El color real del producto puede diferir del que se muestra en su dispositivo o en nuestro material de marketing; del mismo modo, el embalaje puede diferir ligeramente de las imágenes mostradas.

12. **Exclusión del derecho de desistimiento**

La mayoría de los productos que se ofrecen en nuestra página web están sujetos a las fluctuaciones de precios del mercado financiero, sobre las que no tenemos control alguno. Por lo tanto, no tiene derecho a desistir de la compra de dichos productos ni a exigir el reembolso íntegro del importe abonado. Para obtener más información sobre sus derechos de desistimiento, consulte nuestra política de desistimiento, disponible en nuestra página web.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros productos o servicios, póngase en contacto con nosotros en customercare@stonexbullion.com o por teléfono en el +49 69 34877570. En caso de defectos en los productos, le corresponden los derechos de garantía establecidos por la ley.

Si sospecha que el producto presenta algún defecto o daño, póngase en contacto con nosotros en customercare@stonexbullion.com o por teléfono en el +49 69 34877570. Le informaremos sobre los pasos necesarios para comprobar si el producto presenta algún defecto y determinar si se trata de un defecto. Cumplimos con nuestra obligación legal de proporcionarle productos que se ajusten a la descripción de nuestra página web y que cumplan todos los requisitos legales.

13. **Almacenamiento y custodia de productos a cargo nuestro**

Previa solicitud, podremos custodiar los productos adquiridos a través de nosotros en su nombre. Para ello, recurrimos a un operador de instalaciones de almacenamiento de reconocido prestigio (proveedor de custodia o vault provider) en Alemania o en otro país en el que ofrezcamos servicios de custodia. Dicho operador actúa como subcustodio, permaneciendo StoneX Bullion como la parte contractual responsable de la custodia. Incluso en caso de recurrir a un subcustodio, la responsabilidad seguirá siendo nuestra.

Sus productos se almacenan bajo un sistema de custodia colectiva, junto con los bienes de otros clientes, pero siempre separados de nuestros propios activos. El operador de almacenamiento conservará los productos en una cuenta de custodia asignada (allocated account). Esto significa que los bienes se almacenan físicamente por separado y se asignan de forma clara a un cliente, si bien no se realiza una asignación nominal individualizada.

Para utilizar el servicio de custodia, deberá seleccionar la opción “Almacenamiento/Custodia” como método de envío al finalizar su pedido en su cuenta de cliente de stonexbullion.com.

Asumimos la responsabilidad por los productos desde el momento en que estos son recibidos por nosotros y entregados al subcustodio, o asignados a su cuenta de custodia, hasta el momento en que los productos le sean entregados en el lugar de entrega acordado con usted.

14. **Extractos bancarios**

Puede solicitarnos una copia del extracto de cuenta o consultarlo a través de su cuenta en línea. El extracto de cuenta incluye un resumen de todos los productos que el operador del depósito tiene actualmente en custodia para usted.

15. **Almacenamiento y custodia de productos a cargo nuestro**

Siempre que usted sea propietario de los productos que custodiamos en su nombre, podrá impartirnos instrucciones por escrito en cualquier día hábil para disponer la entrega de uno, varios o la totalidad de los productos. Para la tramitación de dicha instrucción, podrá ser necesaria la presentación de documentación adicional, la cual deberá remitirse dentro de un plazo de cinco días desde su solicitud (quedando excluidos los sábados, domingos y días festivos oficiales en el estado federado de Hesse, Alemania).

El momento de entrega de los productos se llevará a cabo conforme a los procedimientos operativos estándar del operador de la instalación de almacenamiento. En períodos de mayor demanda, los plazos de tramitación podrán variar.

Los costes de envío derivados de la entrega de los productos correrán a su cargo y le serán comunicados en el marco de su solicitud de retirada. En caso de que el lugar de destino de la entrega constituya una operación sujeta a impuestos, podrán devengarse impuesto sobre el valor añadido (IVA) u otros gravámenes. La base imponible del IVA corresponderá al valor actual del producto en el momento de la retirada y se determinará conforme al tipo impositivo vigente en el lugar de retirada.

El envío de productos a un destino situado fuera de Alemania podrá dar lugar a la aplicación de IVA u otros impuestos o tasas. Será de su exclusiva responsabilidad verificar las consecuencias fiscales y aduaneras aplicables y asumir todos los costes que de ello se deriven.

Asimismo, podrá vendernos los productos que tengamos en custodia por su cuenta. Para ello, puede ponerse en contacto con nosotros y solicitar este servicio.

16. **Almacenamiento y custodia de productos a cargo nuestro**

Tanto usted como nosotros podemos rescindir los servicios de custodia al final de cada mes natural. Esto no afecta al derecho de ambas partes a la rescisión extraordinaria por causa justificada. La rescisión debe presentarse por escrito.

Consideramos la rescisión como una solicitud de entrega de los productos y organizamos el envío de acuerdo con sus instrucciones de entrega. Los gastos de envío de la entrega correrán a su cargo.

Su obligación de pago de las comisiones de custodia finalizará tan pronto como hayamos entregado sus productos de acuerdo con sus instrucciones y hayamos recibido el pago íntegro de los gastos de envío. A continuación encontrará más información sobre sus derechos en relación con una retirada («Withdrawal»).

17. **Comisiones de custodia**

Todos los costes relacionados con el almacenamiento, la custodia o la retirada de productos estarán sujetos a las tarifas publicadas en nuestro sitio web. Nuestros cargos por custodia están sujetos a un importe mínimo, el cual le comunicaremos previa solicitud o que figura en el listado de tarifas que ponemos a su disposición. Nos reservamos el derecho de incrementar las tarifas de custodia en el futuro; cualquier aumento será comunicado antes de su entrada en vigor mediante correo electrónico y/o a través de nuestro sitio web.

Le facturaremos las comisiones de custodia mensualmente, a posteriori, por correo electrónico y/o a través de su cuenta en línea.

En caso de que no se abonen las tarifas vencidas, usted acepta que podamos vender una parte de los productos que custodiamos en su nombre con el fin de cubrir los importes adeudados. Dicha venta solo se llevará a cabo tras haberle enviado una notificación escrita con al menos cinco días de antelación. Si el importe obtenido de la venta excediera la cantidad pendiente, le reembolsaremos el saldo restante en la cuenta bancaria que haya indicado durante el proceso de compra en línea.

18. **Dereche de desistimiento del consumidor en el contrato de custodia**

Si usted es un consumidor o si este contrato de custodia se ha celebrado fuera de nuestros locales comerciales o mediante un contrato a distancia, tiene derecho a desistir de la celebración del contrato de custodia. Le informaremos de este derecho conforme a las disposiciones legales aplicables. La revocación del contrato de custodia no afectará al contrato de compraventa de los productos; no obstante, deberá ponerse en contacto con nosotros a través de customercare@stonexbullion.com o por teléfono en el +49 69 34877570 para solicitar la entrega de los productos.

Toda la información relativa a su derecho de desistimiento, así como la posibilidad de imprimirla y conservarla de forma duradera, se encuentra disponible en Instrucciones de desistimiento.

19. **StoneX Connect**

De vez en cuando, podemos poner en marcha un programa de recomendaciones denominado «StoneX Connect», tal y como se indica en nuestra página web. StoneX Connect está disponible

para los clientes de StoneX Bullion que dispongan de una cuenta registrada («Cliente registrado»).

Condiciones de participación:

Para realizar una recomendación, el cliente registrado deberá facilitar, a través de su cuenta, la dirección de correo electrónico de la(s) persona(s) recomendada(s). El número de recomendaciones posibles no está limitado. A las personas recomendadas se les enviará por correo electrónico un enlace de invitación personal e individual, el cual deberá utilizarse para la apertura de una nueva cuenta de StoneX Bullion. La persona recomendada deberá ser nuevo cliente, lo que implica que no haya tenido previamente una cuenta de cliente en StoneX Bullion ni haya realizado compras a través de stonexbullion.com.

Compra cualificadora:

La persona recomendada deberá realizar, dentro de los seis (6) meses siguientes a la apertura de la cuenta mediante el enlace de recomendación, un pedido con un valor total de los productos de al menos 2.500 EUR, excluidos los posibles gastos de envío (el “importe mínimo del pedido”). Dicho pedido deberá ser aceptado por nosotros y el pago completo deberá haberse recibido correctamente (la “Compra cualificadora”). Únicamente una compra que cumpla estos requisitos dará derecho a la emisión de un vale a favor del cliente registrado cuyo enlace de recomendación haya sido utilizado.

Bonificaciones:

Un “Vale” es un código promocional personalizado por un valor de 50 EUR, canjeable en pedidos realizados a través de StoneX Bullion:

- Tras la apertura de una nueva cuenta mediante el enlace de recomendación, la persona recomendada recibirá un vale por correo electrónico.
- Una vez que se haya efectuado una Compra cualificadora, el cliente registrado que haya realizado la recomendación también recibirá un vale.
- Los clientes registrados podrán canjear sus vales en pedidos de cualquier importe; no obstante, solo podrá utilizarse un vale por pedido. Los cupones no son acumulables con otros descuentos o promociones, no pueden aplicarse a pedidos ya realizados y no son canjeables por dinero en efectivo ni por saldo a favor.
- Las personas recomendadas podrán canjear su vale exclusivamente en un pedido que cumpla el importe mínimo del pedido.
- Los vales se enviarán por correo electrónico y tendrán una validez de doce (12) meses a partir de la fecha de su emisión. Transcurrido dicho plazo, caducarán automáticamente sin necesidad de notificación adicional.
- Los vales no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo. Cada vale (incluido el código correspondiente) solo podrá utilizarse una vez y no podrá ser copiado, reproducido, cedido, difundido ni publicado, ya sea directa o indirectamente.
-
- **Prevención del fraude:**

- StoneX Bullion se reserva el derecho a verificar la identidad tanto de los clientes registrados como de los clientes recomendados. Quedan prohibidas las autorrecomendaciones, así como la creación de varias cuentas por parte de una misma persona. Cualquier sospecha de fraude o abuso puede dar lugar a la descalificación del programa StoneX Connect y/o a la cancelación de su cuenta. Nos reservamos el derecho a reclamar el importe de un vale canjeado si consideramos que se ha obtenido o utilizado en contravención de estas condiciones de participación.
- **Seguimiento de envíos:**
- Los clientes registrados pueden consultar el estado de sus recomendaciones y bonificaciones iniciando sesión en su cuenta de StoneX Bullion en el sitio web https://stonexbullion.com/en/login/.
- StoneX Bullion se reserva el derecho a modificar, suspender o cancelar StoneX Connect en cualquier momento y sin previo aviso. La participación en StoneX Connect implica la aceptación de estas condiciones de participación. StoneX Connect se aplica exclusivamente a nuestros clientes particulares (B2C).

20. **Modificactiones de las condiciones y los productos**

Podremos modificar los productos y la prestación de nuestros servicios en cualquier momento en el futuro, en particular:

- para implementar cambios en la legislación vigente o en los requisitos regulatorios aplicables; o
- para realizar ajustes y mejoras técnicas menores, por ejemplo, con el fin de subsanar riesgos de seguridad.
- Asimismo, podremos suspender la disponibilidad de los productos de forma temporal o permanente, entre otros motivos, para:
- resolver problemas técnicos o llevar a cabo ajustes técnicos menores;
- adaptar los productos a modificaciones de la legislación vigente o de los requisitos regulatorios aplicables; o
- introducir cambios en los propios productos.

21. **Suspensión de la disponibilidad de los productos**

Nos reservamos el derecho de retirar o interrumpir la disponibilidad de cualquier producto en nuestro sitio web en cualquier momento y a nuestra exclusiva discreción.

22. **Resolución del contrato de compraventa por nuestra parte**

Podremos resolver el contrato relativo a un producto celebrado con usted y, en su caso, reclamar una indemnización por daños y perjuicios, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- si no se realizan los pagos vencidos en el plazo correspondiente;
- si no nos facilita, dentro de un plazo razonable, la información que nosotros o BVNK necesitemos para poner el producto a su disposición o para recibir el pago, como, por

ejemplo, información requerida por las autoridades fiscales de su país de residencia o necesaria para el despacho aduanero del producto en el aeropuerto; o
- si no nos permite realizar la entrega del producto dentro de un plazo de cinco (5) días naturales, o si no recoge el producto dentro de dicho plazo. En tal caso, gestionaremos la devolución del producto a nuestras instalaciones y le reembolsaremos el precio de compra deducidos los gastos de envío ocasionados por la devolución a Alemania.

23. **Exclusión y limitación de responsabilidad**

Responderemos por los daños que usted sufra como consecuencia de un **incumplimiento contractual atribuible a nosotros**, siempre que dichos daños hayan sido causados por nuestra actuación y no se encuadren en ninguna de las siguientes categorías, las cuales quedan expresamente excluidas:

- Daños causados por **acontecimientos fuera de nuestro control**, siempre que hayamos adoptado las medidas descritas en la sección *«No somos responsables de los retrasos fuera de nuestro ámbito de control»*;
- Daños que usted **hubiera podido evitar mediante medidas razonables**;
- Daños derivados del uso del producto con **fines comerciales, empresariales o profesionales**;
- Pérdidas relacionadas con el **pago de facturas mediante criptomonedas**, cuya tramitación se realiza a través de nuestro proveedor externo **BVNK**.
-
- En caso de un incumplimiento de obligaciones contractuales que nos sea imputable, en particular en relación con daños derivados de la **pérdida o deterioro de productos almacenados** durante el período comprendido entre su recepción para custodia y su entrega, **nuestra responsabilidad quedará limitada a los supuestos de dolo y negligencia grave**.

En caso de negligencia leve, solo responderemos por los daños derivados del incumplimiento de una obligación contractual esencial. En tal caso, la responsabilidad se limitará a los daños previsibles y típicos.

24. **Uso de datos personales conforme a nuestra Política de Privacidad**

El uso que hacemos de los datos personales que usted nos facilita se rige por lo dispuesto en nuestra Política de Privacidad, disponible en nuestro sitio web en el siguiente enlace: https://stonexbullion.com/de/dokumente/datenschutz/

25. **Procedimiento de resolución de conflictos**

Gestión de reclamaciones

En caso de que desee presentar una reclamación relativa a nuestros productos o servicios, puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico customercare@stonexbullion.com o llamando al +49 69 34877570.

Resolución extrajudicial de conflictos

Nos esforzamos por resolver de forma amistosa cualquier controversia que pudiera surgir en relación con la relación contractual. No obstante, no estamos obligados ni generalmente dispuestos a participar en procedimientos de resolución de conflictos ante un organismo de mediación para consumidores. La participación en dichos procedimientos se decidirá de manera vinculante caso por caso.En caso de que no sea posible alcanzar un acuerdo directo, le informaremos de nuestra decisión y, cuando proceda, le facilitaremos los datos de contacto del organismo de mediación para consumidores competente, siempre que no resulte posible una resolución inmediata.

Jurisdicción y ejercicio de acciones judiciales

Usted podrá acudir a la jurisdicción ordinaria para hacer valer sus derechos. Las presentes condiciones se regirán por el Derecho alemán.

En su condición de consumidor, podrá ejercer acciones legales contra nosotros ante los tribunales competentes de nuestro domicilio social en Frankfurt am Main, así como ante los tribunales de Alemania o del Estado en el que tenga su residencia habitual.

En caso de que usted sea una persona jurídica de derecho público, un patrimonio especial de derecho público o actúe como empresario en el sentido del § 14 del Código Civil alemán (BGB), el fuero exclusivo —incluido el internacional— será el de nuestro domicilio social en Frankfurt am Main, Alemania. No obstante, en todos los casos, nos reservamos el derecho a presentar acciones legales, en particular, ante el lugar de cumplimiento de las obligaciones de custodia o ante su fuero general.

26. **Otras disposiciones contractuales importantes**

Cesión y transferencia

Ninguna de las partes contractuales podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones derivados del presente contrato a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

Conservación de nuestros derechos en caso de ejercicio tardío

La falta de ejercicio o el retraso en el ejercicio de nuestros derechos contractuales no constituirá una renuncia a los mismos. Nos reservamos el derecho de hacer valer dichas reclamaciones en cualquier momento posterior.