

Política de Reembolsos v4.0.1

La presente Política de Reembolsos constituye la versión canónica en lengua inglesa. Cualquier otra versión lingüística se proporciona únicamente por comodidad; la versión inglesa prevalecerá en caso de discrepancia.

Alineada con los T&C | Fecha de Publicación (Publication Date): 24 de septiembre de 2026

La presente Política sustituye a todas las versiones anteriores de la política de reembolsos publicadas por Neom Triple A Information Technology LLC bajo la marca NEOMAAA Funded.

Editor: **Neom Triple A Information Technology LLC** Marca: **NEOMAAA Funded** Domicilio: The Binary by Omniyat, Office 2114, Business Bay, Dubai, UAE Consultas sobre reembolsos: support@neomaaafunded.com Consultas jurídicas: legal@neomaaafunded.com Consultas en materia de protección de datos: privacy@neomaaafunded.com

Introducción

La presente Política de Reembolsos (la “Política” (Policy)) establece los derechos y obligaciones de los Participantes y de Neom Triple A Information Technology LLC (la “Sociedad”, “NEOMAAA Funded” o “NEOMAAA”) en relación con las solicitudes de reembolso de los importes abonados por el acceso a los servicios de NEOMAAA Funded, incluidos los Cánones de Evaluación (Evaluation Fees), los Cánones de Reinicio (Reset Fees) y los Cánones de Complementos (Add-on Fees).

La presente Política forma parte de la documentación contractual completa de NEOMAAA Funded, que incluye los Términos y Condiciones (los “T&C”) y la Política de Privacidad (“PP”). En caso de conflicto entre la presente Política y los T&C, prevalecerán los T&C, salvo cuando la legislación imperativa de consumo aplicable conceda al Participante derechos más amplios, en cuyo caso se aplicará la norma imperativa.

La presente Política cubre exclusivamente el reembolso de los cánones abonados por los Participantes por los productos de la Sociedad. No rige los pagos en virtud del Programa de Beneficios (Benefit Program) / Recompensas de Rendimiento (Performance Rewards), que constituyen un mecanismo separado descrito en el §17 de los T&C y en el §12 de la presente Política.

§1 Ámbito y Definiciones

1.1 Ámbito

La presente Política se aplica a todos los Participantes que hayan adquirido, o tengan la intención de adquirir, los siguientes productos en neomaaafunded.com:

- Cuenta de Evaluación Financiada (Funded Evaluation Account) conforme al §1.5(f) de los T&C;
- Cuenta de Evaluación Expresa (Express Evaluation Account) conforme al §1.5(m) de los T&C;
- cualesquiera otros productos en la categoría de Cuentas Prop (Prop Accounts) conforme al §1.5(k) de los T&C;
- Reinicio (Reset) (restablecimiento de parámetros de la cuenta), Complementos (Add-on) (funcionalidades adicionales) y demás servicios de pago conexos ofrecidos en neomaaafunded.com.

La presente Política se aplica con independencia del país de residencia del Participante; las disposiciones separadas de los §§5–9 contienen exclusiones específicas (carve-outs) para jurisdicciones particulares en las que la legislación imperativa de consumo concede al Participante derechos más amplios.

1.2 Definiciones

A los efectos de la presente Política, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación (salvo que se definan de otro modo en los T&C):

- **Canon de Evaluación** (Evaluation Fee) — el importe monetario abonado por el Participante para obtener acceso a una Cuenta de Evaluación Financiada o a una Cuenta de Evaluación Expresa, incluido el Precio Inicial de la Cuenta (Initial Account Price) y cualesquiera Cánones de Reinicio posteriores.
- **Canon de Reinicio** (Reset Fee) — el canon por el relanzamiento de una cuenta de evaluación tras un incumplimiento de los parámetros de operativa o un reinicio voluntario por parte del Participante.
- **Canon de Complemento** (Add-on Fee) — el canon por adiciones de pago opcionales a una cuenta, ofrecidas en el momento de la compra o con posterioridad.
- **Período de Reembolso** (Refund Period) — el período durante el cual el Participante podrá presentar una Solicitud de Reembolso de conformidad con la legislación aplicable o la presente Política.
- **Período de Desistimiento** (Withdrawal Period) — el período de catorce (14) días naturales durante el cual los consumidores, conforme a la legislación de derechos del consumidor aplicable, tienen derecho a desistir de un contrato a distancia sin necesidad de justificación (véanse los §§5–6 más adelante).
- **Recompensa de Rendimiento / Programa de Beneficios** (Performance Reward / Benefit Program) — pagos efectuados por la Sociedad conforme al §17 de los T&C en reconocimiento de los resultados de operativa simulada del Participante. Estos pagos NO son reembolsos y se rigen por el §12 de la presente Política.
- **Recuperación** (Clawback) — el derecho de la Sociedad a exigir la devolución de un Importe Cristalizado del Programa de Beneficios (Crystallised Benefit Program Amount) abonado al Participante cuando se descubran posteriormente infracciones, conforme al §17.8 de los T&C. Este mecanismo opera en sentido opuesto a un reembolso y se aplica exclusivamente a los pagos del Programa de Beneficios, no a los Cánones de Evaluación.
- **Compensación** (Set-off) — el derecho de la Sociedad a compensar los importes que le adeude el Participante, incluidos los Precios de la Cuenta (Account Prices) recuperados que hayan sido revertidos mediante retrocesiones de cargo (chargebacks), frente al Importe Cristalizado del Programa de Beneficios conforme al §17.9 de los T&C.
- **Entrega de Credenciales** (Delivery of Credentials) — la transmisión al Participante del usuario, contraseña y parámetros de acceso de una Cuenta de Evaluación Financiada o Cuenta de Evaluación Expresa por correo electrónico o a través del panel de la cuenta personal.

§2 Naturaleza del Producto

2.1 Carácter de los Servicios de NEOMAAA Funded

NEOMAAA Funded presta exclusivamente servicios de evaluación de aptitudes de operativa simulada y productos formativos. La comprensión de la naturaleza jurídica de los productos adquiridos resulta esencial para la valoración de los derechos de reembolso.

La **Cuenta de Evaluación Financiada** (§1.5(f) de los T&C) es una cuenta simulada de rendimiento con un saldo virtual asignado a un Participante que haya completado satisfactoriamente la Fase de Evaluación. Una Cuenta de Evaluación Financiada:

- no es una cuenta de corretaje real;
- no implica el depósito de capital real de operativa por parte de la Sociedad ni del Participante;
- no confiere al Participante derecho dominical alguno ni derechos de control sobre dinero real;
- no constituye acceso a servicios de inversión o corretaje regulados.

La **Cuenta de Evaluación Expresa** (§1.5(m) de los T&C) es un producto de Cuenta de Evaluación Financiada de fase única mediante el cual el Participante accede a la fase de cuenta financiada al completar un único conjunto de tareas de evaluación, sin una fase previa de verificación separada. La Cuenta de Evaluación Expresa es una variante de la Cuenta de Evaluación Financiada y queda sujeta a las mismas reglas relativas al carácter simulado, las mismas reglas del Programa de Beneficios (§17 de los T&C) y las mismas disposiciones sobre terminación, suspensión y Recuperación (Clawback). Las referencias en materiales de marketing anteriores a “Instant Funded” o “Instant Funded Account” se entenderán como referencias a la Cuenta de Evaluación Expresa.

2.2 Ausencia de Estatus de Instrumento Financiero

Los servicios de NEOMAAA Funded:

- no constituyen un producto de inversión y no incluyen servicios de inversión en el sentido de la Directiva 2014/65/UE (MiFID II) (eur-lex.europa.eu), Art. 4(1)(15);
- no constituyen un instrumento financiero en el sentido del Anexo I Sección C de MiFID II;
- no constituyen un depósito ni un producto de inversión garantizado;
- no constituyen un servicio de inversión regulado en ninguna jurisdicción de residencia del Participante.

La adquisición de un Canon de Evaluación representa el pago por el acceso a una plataforma educativa y de simulación para la evaluación de aptitudes — no por un servicio financiero o producto de inversión. Esta caracterización es sustancial para la clasificación del producto bajo la legislación aplicable, incluido el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU) (boe.es) y la [Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores](#) (‘CRD’).

2.3 Referencia Cruzada a los T&C

Una descripción completa de la naturaleza jurídica de los servicios figura en los §§1.3, 1.5(s) (Builds Aprobados (Approved Builds)) y 3.7 de los T&C. El Participante confirma haber leído dichas disposiciones antes de realizar la compra.

§3 Oportunidad Previa a la Compra para Evaluar el Producto (Probar Antes de Comprar (Try Before You Buy))

3.1 Cuenta Demo

La Sociedad pone a disposición de los Participantes una cuenta demo gratuita (Cuenta Demo (Demo Account)), accesible antes de realizar cualquier compra en neomaaafunded.com. La Cuenta Demo permite al Participante familiarizarse con:

- la interfaz de la plataforma de operativa (MetaTrader 5 o TradeLocker en la versión Build Aprobado conforme al §1.5(s) de los T&C);
- las condiciones de operativa y los parámetros de simulación;

- las reglas de gestión de riesgos aplicadas durante la evaluación;
- la estructura de la Fase de Evaluación y sus métricas objetivo.

3.2 Diferencias entre las Condiciones Demo y la Evaluación de Pago

La Sociedad informa de la siguiente circunstancia sustancial: las condiciones de operativa de la Cuenta Demo pueden diferir de las de la Cuenta de Evaluación Financiada de pago o de la Cuenta de Evaluación Expresa en los siguientes aspectos: spreads, niveles de margen, instrumentos disponibles, reglas de drawdown máximo y otros parámetros publicados por la Sociedad en neomaaafunded.com en la fecha de la compra correspondiente. Las condiciones de operativa vigentes para la evaluación de pago se publican en la página del producto y en el Centro de Ayuda en help.neomaaafunded.com.

3.3 Significación de la Disponibilidad de la Cuenta Demo

La disponibilidad de una Cuenta Demo gratuita la proporciona la Sociedad como medida de transparencia y de información al consumidor para permitir a los Participantes evaluar el producto antes de la compra. La Cuenta Demo es independiente y no forma parte del test jurídico para la exención de desistimiento de contenido digital del [Artículo 16\(m\) de la Directiva 2011/83/UE](#), que se rige exclusivamente por las condiciones acumulativas establecidas en el §5.2 de la presente Política (inicio de la ejecución, consentimiento previo expreso y reconocimiento de la pérdida del derecho de desistimiento conforme al [Artículo 8\(7\) de la Directiva 2011/83/UE](#)).

Para evitar dudas:

1. la disponibilidad de una Cuenta Demo no, por sí sola, activa ni extingue ningún derecho de desistimiento;
2. la no disponibilidad o el mal funcionamiento de una Cuenta Demo no, por sí solos, suspende ni invalida la exención del Artículo 16(m) cuando las condiciones del Artículo 8(7) se cumplan de forma independiente; y
3. la Cuenta Demo se ofrece como herramienta de información previa a la compra coherente con las obligaciones de la Sociedad conforme al [Artículo 6 de la Directiva 2011/83/UE](#) (requisitos de información para los contratos a distancia y fuera del establecimiento) y a los Artículos 97-98 del [Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) español.

No obstante, la disponibilidad de una Cuenta Demo no limita los derechos imperativos del consumidor aplicables conforme a los §§5-9 de la presente Política.

§4 Posición Estándar sobre Reembolsos

4.1 Regla General

El Canon de Evaluación, el Canon de Reinicio y el Canon de Complemento son no reembolsables desde el momento de la Entrega de Credenciales de la cuenta correspondiente al Participante, ya que la Sociedad inicia la ejecución del servicio digital a partir de ese momento. Esta regla general se basa en lo siguiente: (i) el producto es digital y de uso inmediato tras la Entrega de Credenciales; (ii) desde el momento de la Entrega de Credenciales la Sociedad incurre en costes operativos por mantenimiento de infraestructura, operación de la plataforma, supervisión de cuentas y soporte; (iii) el Participante tuvo la oportunidad de evaluar el producto a través de una Cuenta Demo gratuita antes de realizar una compra, ofreciéndose dicha oportunidad como medida de información previa a la compra conforme al Artículo 6 de la Directiva 2011/83/UE y no formando parte del test de exención de contenido digital del Artículo 16(m) establecido en el §5.2.

4.2 Excepciones a la Regla General

La regla general de no reembolso no se aplica en las siguientes circunstancias:

1. **Derechos imperativos del consumidor.** En la medida en que la legislación imperativa de consumo aplicable (§§5–9 más adelante) conceda al Participante un derecho de reembolso o un derecho a desistir del contrato, la Sociedad respetará íntegramente tales derechos. Nada en la presente Política limita o excluye ningún derecho que no pueda limitarse en virtud de la legislación imperativa de consumo aplicable.
2. **Fallo técnico imputable a la Sociedad.** Cuando, como consecuencia de un fallo técnico u otra interrupción imputable a la Sociedad, se deniegue al Participante el acceso a la cuenta de pago durante siete (7) o más días hábiles consecutivos sin que la Sociedad facilite una resolución o un reemplazo equivalente, el Participante podrá presentar una solicitud motivada de reembolso o de reemplazo de cuenta. La Sociedad revisará dicha solicitud conforme al procedimiento del §10 de la presente Política.
3. **Error de facturación.** Cuando se haya producido un error documentado en el proceso de facturación — incluidos cargos duplicados, cargos por importe incorrecto o una transacción no autorizada que no haya iniciado el Participante — la Sociedad reembolsará íntegramente el importe excedente o cargado erróneamente.
4. **Discrepancia sustancial entre la oferta y el producto.** Cuando el producto efectivamente prestado difiera sustancialmente de la oferta pública vigente en la fecha de compra, según se acredite mediante prueba objetiva, el Participante podrá presentar una solicitud de reembolso o de reemplazo del producto. Las discrepancias menores en los parámetros de la plataforma de operativa que no afecten a la capacidad de completar la evaluación no se considerarán sustanciales en el sentido de este subapartado.
5. **Verificación KYC.** Cuando la Sociedad determine, tras la compra, que el Participante no puede completar la verificación por motivos no imputables a fraude, falsedad o incumplimiento sustancial por parte del Participante, y el Participante no haya realizado un uso material (material use) de los servicios en el sentido del §15.8(b) de los T&C, la Sociedad reembolsará el Precio de la Cuenta (Account Price) dentro de los treinta (30) días desde la determinación de la Sociedad, de conformidad con el §6.4.2 de los T&C.

4.3 Promociones

Los términos de las Promociones conforme al §11 de los T&C podrán establecer condiciones de reembolso específicas, incluido un mecanismo de “reembolso al éxito” (refund-on-success) (reembolso del canon tras la finalización satisfactoria de la evaluación). Tales términos se aplican exclusivamente a las cuentas adquiridas bajo la Promoción correspondiente y no modifican la posición general de reembolso establecida en este §4.

§5 Derechos del Consumidor — Unión Europea

5.1 Derecho de Desistimiento conforme a la Directiva 2011/83/UE

Cuando el Participante sea un consumidor en el sentido del §1.5(x) de los T&C y sea residente de un Estado miembro de la Unión Europea, el Participante tiene derecho a desistir de un contrato a distancia sin necesidad de justificación dentro de los catorce (14) días naturales contados desde la fecha de celebración del contrato, conforme al Artículo 9(1) de la [Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores](#) ('CRD').

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Participante deberá notificarlo a la Sociedad mediante una declaración inequívoca enviada a legal@neomaaafunded.com antes de la expiración del

Período de Desistimiento. El Participante podrá utilizar el Modelo de Formulario de Desistimiento (Anexo A de los T&C), pero no está obligado a hacerlo.

5.2 Exención de Contenido Digital — Artículo 16(m)

Conforme al Artículo 16(m) de la Directiva 2011/83/UE, leído conjuntamente con el Artículo 8(7) de dicha Directiva (véase también la [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre contenidos y servicios digitales), el derecho de desistimiento no se aplica al suministro de contenido digital no prestado en un soporte tangible si: (i) la ejecución ha comenzado con el consentimiento previo expreso del consumidor; y (ii) el consumidor ha reconocido que pierde por ello el derecho de desistimiento; y (iii) la Sociedad ha facilitado la confirmación del contrato conforme al Artículo 7(2) y al Artículo 8(7) de la Directiva 2011/83/UE.

POSICIÓN DE LA SOCIEDAD: en el momento del checkout para cualquier Cuenta de Evaluación Financiada o Cuenta de Evaluación Expresa de pago, se presenta al Participante una casilla de consentimiento expreso en los siguientes términos (de conformidad con el §15.8(2) de los T&C):

“Solicito expresamente acceso inmediato al contenido digital y a los servicios digitales prestados conforme a los Términos y Condiciones, y reconozco que perderé mi derecho de desistimiento conforme al Artículo 16(m) de la Directiva 2011/83/UE, leído conjuntamente con el Artículo 8(7) de dicha Directiva (véase también la Directiva (UE) 2019/770 sobre contenidos y servicios digitales), una vez que el contenido digital haya sido suministrado o el servicio digital haya sido íntegramente ejecutado con mi consentimiento previo expreso.”

El Participante deberá marcar afirmativamente esta casilla antes de que se procese el pago. La Sociedad registrará la marca temporal, la dirección IP y el identificador de usuario de cada uno de estos reconocimientos. Hasta que la casilla del checkout se implemente (a más tardar el 1 de junio de 2026), el Participante conservará el Período de Desistimiento íntegro de 14 días conforme al Artículo 9(1) de la Directiva 2011/83/UE.

5.3 Exención por Servicios Plenamente Ejecutados — Artículo 16(a)

Conforme al [Artículo 16\(a\) de la Directiva 2011/83/UE](#), el derecho de desistimiento no se aplica a los contratos de servicios cuando el servicio haya sido íntegramente ejecutado antes de la expiración del período de desistimiento y la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del consumidor, y el consumidor haya reconocido que perdería su derecho de desistimiento una vez ejecutado íntegramente el contrato. La Entrega de Credenciales constituye el inicio de la ejecución del servicio a efectos del Artículo 16(a).

5.4 Ejecución Parcial — Reembolso Prorrateado

Cuando el Participante ejercite el derecho de desistimiento antes de la ejecución íntegra del servicio, el Participante abonará a la Sociedad un importe proporcional al volumen de servicio efectivamente prestado en el momento del desistimiento, conforme a los principios establecidos por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el Asunto C-641/19 PE Digital. La Sociedad reembolsará el importe restante dentro de los catorce (14) días utilizando el mismo método de pago que en la transacción original, salvo que el Participante haya acordado expresamente lo contrario. El Regulation 36 de las UK CCRs (que rige la ejecución de servicios durante el período de cancelación) se aplica a este §5.4 respecto de los Participantes residentes en el Reino Unido.

5.5 España — TRLGDCU

Para los Participantes residentes en España, son aplicables el Artículo 102.2(m) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU) (el equivalente español del Artículo 16(m) de la CRD — exención de contenido digital) y el Artículo 103(m) del TRLGDCU (el equivalente español

del Artículo 8(7) de la CRD — confirmación en soporte duradero), que prevén el mismo período de desistimiento de 14 días y las mismas exenciones para el contenido digital que los Artículos 9 y 16(a)+(m) de la [Directiva 2011/83/UE](#) según transpuestos al Derecho español. El flujo de checkout con consentimiento expreso descrito en el §5.2 satisface los requisitos del Derecho español cuando se implementa correctamente. El producto educativo simulado queda comprendido en la exención de servicio digital del TRLGDCU previo reconocimiento correcto por el Participante.

Para la resolución de controversias de consumo, los Participantes españoles podrán contactar con la Junta Arbitral de Consumo (Consumer Arbitration Committee) o con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU — www.ocu.org) como recurso primario. El recurso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV — www.cnmv.es) solo procederá si la controversia acredita que el producto se encuentra dentro del ámbito regulatorio de la CNMV, lo que la Sociedad impugna dada la naturaleza educativa y de simulación de sus servicios.

5.6 Procedimiento para Presentar una Solicitud de Desistimiento (UE)

Para ejercer el derecho de desistimiento conforme a la Directiva 2011/83/UE, el Participante enviará una declaración escrita inequívoca a legal@neomaaafunded.com antes de la expiración del Período de Desistimiento de 14 días. La Sociedad acusará recibo y tramitará el reembolso dentro de los catorce (14) días utilizando el mismo método de pago que en la transacción original.

§6 Derechos del Consumidor — Reino Unido

6.1 Legislación Aplicable

Para los Participantes residentes en el Reino Unido, las [Consumer Contracts \(Information, Cancellation and Additional Charges\) Regulations 2013 \(SI 2013/3134\)](#) ('UK CCRs') son aplicables, otorgando a los consumidores, en relación con los contratos a distancia, el derecho a cancelar dentro de los catorce (14) días naturales (Regulations 29–31 de las UK CCRs).

Nota sobre las Regulations 36 y 37 de las UK CCRs: la Regulation 36 de las UK CCRs (servicios en el período de cancelación — ejecución parcial, pago prorrateado) se aplica en el contexto del §5.4 de la presente Política. La Regulation 37 de las UK CCRs (exención de contenido digital) se aplica en el contexto del §6.2 de la presente Política (contenido digital no en soporte tangible). Estas dos Regulations abordan materias distintas y no se tratan como una única disposición en la presente Política.

6.2 Exención de Contenido Digital (Regulation 37 de las UK CCRs)

Conforme a la Regulation 37 de las UK CCRs, el derecho a cancelar no se aplica al contenido digital no prestado en un soporte tangible cuando: (i) la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo expreso del consumidor; y (ii) el consumidor haya reconocido que pierde por ello el derecho a cancelar.

El flujo de checkout con consentimiento expreso descrito en el §5.2 de la presente Política se aplica igualmente a los Participantes residentes en el Reino Unido.

6.3 Derechos Tras el Período de Desistimiento

Tras la expiración del período de cancelación de 14 días, los derechos de reembolso de los Participantes residentes en el Reino Unido se rigen por el §4 de la presente Política. Nada en la presente Política excluye los derechos previstos por la legislación imperativa de consumo del Reino Unido, incluida la Consumer Rights Act 2015 (legislation.gov.uk).

6.4 Vías de Escalado (Reino Unido)

Los Participantes residentes en el Reino Unido podrán solicitar asesoramiento y asistencia a:

- Citizens Advice (www.citizensadvice.org.uk);
- Trading Standards (a través de las autoridades locales);
- la Information Commissioner's Office (ICO — ico.org.uk) para cuestiones relativas a datos personales.

§7 Derechos del Consumidor — EAU

7.1 Legislación Aplicable

Para los Participantes que tengan la condición de consumidor conforme al Derecho de los EAU, son aplicables la [UAE Federal Law No. \(15\) of 2020 on Consumer Protection \(Ley de Protección del Consumidor\)](#) ('UAE Consumer Protection Law') y la [Cabinet Decision No. 66 of 2023 on the Implementing Regulation of Federal Law No. \(15\) of 2020](#).

7.2 Derechos de Reembolso conforme al Derecho de los EAU

La UAE Federal Law No. (15) of 2020 on Consumer Protection (Ley de Protección del Consumidor) establece los derechos del consumidor a bienes y servicios seguros y de calidad. Respecto de los servicios digitales cuya ejecución haya comenzado con el consentimiento del consumidor, la UAE Consumer Protection Law no prevé un derecho automático a reembolso análogo al Período de Desistimiento europeo de 14 días; no obstante:

1. cuando el servicio prestado difiera sustancialmente del descrito, el consumidor podrá ejercitar las acciones que correspondan conforme al Derecho aplicable de los EAU;
2. los errores de facturación, los fallos técnicos documentados y los casos de imposibilidad de utilizar un servicio adquirido por motivos ajenos al control del consumidor se abordarán de conformidad con el §4.2 de la presente Política.

7.3 Vías de Escalado (EAU)

Los Participantes residentes en los EAU podrán contactar con el Ministerio de Economía de los EAU a través del portal consumerrights.ae en caso de controversias no resueltas con un prestador de servicios. La Sociedad coopera con las autoridades competentes en el marco del Derecho aplicable de los EAU.

§8 Derechos del Consumidor — Estados Unidos

8.1 Ausencia de un Período de Reflexión Federal

A diferencia de la UE y el Reino Unido, los Estados Unidos no disponen de una única ley federal que establezca un período de reflexión (cooling-off period) universal para las compras en línea. Las reglas de reembolso para las compras en línea se regulan a nivel estatal.

8.2 Derechos a Nivel Estatal

Cuando la legislación de un determinado estado conceda a los consumidores un período de reflexión o derechos de reembolso respecto de los servicios digitales, la Sociedad respetará tales derechos. Los Participantes residentes en los siguientes estados (entre otros) deberían tener presentes las disposiciones potencialmente aplicables:

- California: [California Business and Professions Code §17538](#) y la Consumer Legal Remedies Act;
- Nueva York: New York Arts & Cultural Affairs Law §11.01 y disposiciones generales de protección al consumidor;
- Illinois: Illinois Consumer Fraud and Deceptive Business Practices Act.

Los Participantes de otros estados que consideren que la legislación de su estado les concede un derecho de reembolso deberán enviar una solicitud a legal@neomaaafunded.com especificando la disposición aplicable.

8.3 Organismos Reguladores (EE. UU.)

Los Participantes residentes en EE. UU. podrán contactar con:

- la Federal Trade Commission (FTC — [ftc.gov](https://www.ftc.gov)) en relación con prácticas comerciales desleales o engañosas;
 - el Attorney General de su estado;
 - el Better Business Bureau (BBB — [bbb.org](https://www.bbb.org)) para la resolución extrajudicial.
-

§9 Otras Jurisdicciones

9.1 Principio de Prioridad de la Norma Imperativa

Cuando el Participante resida en una jurisdicción no cubierta por los §§5–8 de la presente Política y la legislación imperativa de consumo u otra legislación imperativa de dicha jurisdicción conceda al Participante derechos más amplios en materia de reembolsos o desistimiento de contratos que los establecidos en la presente Política, se aplicarán las disposiciones de la norma imperativa en la medida en que excedan las disposiciones de la presente Política.

9.2 Mecanismo de Aplicación

La presente Política no limita ni excluye ninguno de los derechos del Participante que no puedan limitarse conforme a la legislación imperativa de su país de residencia habitual. Cuando el Participante considere que la legislación imperativa de su jurisdicción le concede derechos más allá del ámbito de la presente Política, el Participante lo notificará a la Sociedad en legal@neomaaafunded.com especificando la disposición aplicable, y la Sociedad revisará dicha solicitud caso por caso.

9.3 Responsabilidad en Otras Jurisdicciones

Nada en el §16.3(c)+(d) de los T&C queda modificado por este §9. Las exclusiones (carve-outs) por legislación imperativa de consumo previstas en el §16.3 de los T&C mantienen su plena vigencia.

§10 Procedimiento de Solicitud de Reembolso

10.1 Pasos para Presentar una Solicitud

Para que una Solicitud de Reembolso sea examinada, el Participante deberá completar los siguientes pasos:

Paso 1. Presentar una solicitud por correo electrónico. El Participante enviará un correo electrónico a support@neomaaafunded.com con el asunto: “Refund Request — [Account ID]”.

Paso 2. Aportar la información requerida. La solicitud deberá incluir:

- el Account ID o número de pedido;
- la fecha de compra y el método de pago utilizado;
- el motivo del reembolso entre los establecidos en el §4.2 o en los §§5–9 de la presente Política;
- prueba documental, cuando el motivo se refiera a un fallo técnico, error de facturación o discrepancia sustancial entre el producto y su descripción;
- la jurisdicción de residencia del Participante — cuando se invoquen derechos conforme a los §§5–9.

Paso 3. Recibir acuse de recibo. La Sociedad enviará un acuse de recibo de la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles desde su recepción.

Paso 4. Revisión y decisión. La Sociedad emitirá una decisión sobre la solicitud dentro de los catorce (14) días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud completa confirmada. Este plazo podrá ampliarse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que requieran investigación adicional (por ejemplo, cuando los fallos técnicos requieran registros de infraestructura o cuando las cuestiones jurídicas requieran análisis de la legislación aplicable). La Sociedad notificará al Participante cualquier ampliación antes de la expiración del plazo inicial de 14 días hábiles.

10.2 Método de Reembolso y Divisa

Cuando se adopte una decisión de estimar la solicitud, el reembolso se efectuará:

- al instrumento de pago original utilizado en el momento de la compra;
- en la divisa original de la transacción;
- dentro de los siete (7) a catorce (14) días hábiles desde la fecha de aprobación de la solicitud.

En circunstancias excepcionales en las que el reembolso al método de pago original sea técnicamente imposible (por ejemplo, cuando una tarjeta haya caducado o una cuenta de pago haya sido cerrada), la Sociedad acordará con el Participante un método alternativo de reembolso.

10.3 Estado de las Cuentas Demo y de las Cuentas No Pagadas

Este §10 se aplica exclusivamente a los productos de pago. Las Cuentas Demo gratuitas no son objeto de reembolso al no haberse abonado canon alguno por ellas.

10.4 Reembolsos Parciales

Cuando el Participante haya utilizado una porción del servicio de pago antes de presentar una Solicitud de Reembolso, la Sociedad podrá efectuar un reembolso proporcional (parcial) correspondiente a la porción no utilizada del servicio, salvo que la legislación imperativa aplicable exija un reembolso íntegro.

§11 Retrocesión de Cargo (Chargeback)

11.1 Recomendación de Contactar Primero con la Sociedad

Antes de iniciar un procedimiento de retrocesión de cargo (chargeback) a través de su banco u operador de pagos, el Participante deberá notificarlo a la Sociedad conforme al §10 de la presente Política y dar a la Sociedad la oportunidad de resolver la controversia directamente. Este requisito se basa en lo siguiente: el contacto directo con la Sociedad generalmente resuelve la cuestión con mayor rapidez que un procedimiento de chargeback a través de un operador de pagos, que puede prolongarse hasta 90 días. Esta disposición se formula conforme a los requisitos de la [Directiva 93/13/CEE del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores](#) y no impide al consumidor utilizar los mecanismos legítimos de protección del operador de pagos.

11.2 Consecuencias del Inicio de un Chargeback sin Notificación Previa

Cuando el Participante inicie un procedimiento de chargeback sin notificación previa a la Sociedad conforme al §10, la Sociedad podrá suspender el acceso a todas las cuentas del Participante durante el período de revisión de la controversia por parte del operador de pagos. Dicha suspensión es temporal a la espera de la resolución de la controversia y no constituye el cierre definitivo de la cuenta.

11.3 Chargebacks Injustificados

Cuando la revisión del operador de pagos establezca que un chargeback ha sido injustificado (en particular, que constituyó fraude o se presentó en infracción de las condiciones contractuales, cuando el servicio fue efectivamente utilizado y no existía motivo de reembolso conforme al §4.2 o a los §§5–9), la Sociedad podrá:

1. aplicar al Participante una comisión administrativa por un importe razonable que refleje los costes documentados de la Sociedad para tramitar el chargeback injustificado (excluidos los honorarios de representación letrada por procesos judiciales no relacionados con la revisión administrativa);
2. cerrar todas las cuentas del Participante y denegar el acceso ulterior a los servicios.

La formulación de este §11.3 deliberadamente no incluye una disposición relativa a “todos los gastos legales”, ya que dicha formulación podría calificarse como cláusula contractual abusiva en el sentido del Artículo 3 de la [Directiva 93/13/CEE del Consejo](#). Cualesquiera costes recuperados por la Sociedad deberán ser razonables, proporcionados y documentados.

11.4 Interacción con el §17.9 de los T&C (Compensación)

Cuando, en el momento del inicio o de la resolución de un chargeback, exista un Importe Cristalizado del Programa de Beneficios, la Sociedad podrá aplicar la Compensación (Set-off) conforme al §17.9 de los T&C. La Compensación conforme al §17.9 constituye un mecanismo separado del reembolso y no da lugar a obligación alguna por parte de la Sociedad de reembolsar un Canon de Evaluación.

§12 Pagos del Programa de Beneficios (Distinción Respecto de los Reembolsos)

12.1 Distinción Fundamental

Las Recompensas de Rendimiento y los pagos del Programa de Beneficios conforme al §17 de los T&C no son reembolsos en ningún sentido jurídico. Esta distinción fundamental tiene la siguiente significación:

- **Reembolso** — la devolución de un Canon de Evaluación u otro cargo abonado por el Participante a la Sociedad por el acceso a un producto. Los reembolsos son objeto de la presente Política.
- **Recompensa de Rendimiento / Programa de Beneficios** — un pago efectuado por la Sociedad al Participante en reconocimiento de los resultados del Participante en un entorno de operativa simulada. Este pago se rige por el §17 de los T&C y constituye contraprestación bajo un mecanismo separado.

12.2 Condiciones para el Pago del Programa de Beneficios

Los pagos del Programa de Beneficios están sujetos a todas las condiciones del §17 de los T&C, incluidas:

1. que la cuenta esté en Buena Reputación (Good Standing) (§17.1(a) de los T&C);
2. el uso exclusivo de Builds Aprobados (Approved Builds) (§17.1(b), §1.5(s) de los T&C);
3. la finalización de la Revisión Pre-Cristalización (Pre-Crystallisation Review) (§17.4 de los T&C);
4. la Disponibilidad Presupuestaria Operativa (Operational Budget Availability) (§17.3, §1.5(t) de los T&C);
5. la finalización de la Revisión de Cumplimiento Post-Cristalización (Post-Crystallisation Compliance Review) (§17.2 de los T&C).

Un pago del Programa de Beneficios no está condicionado al derecho del Participante a un reembolso del Canon de Evaluación, ni lo afecta.

12.3 Recuperación y Compensación — No son Reembolsos

El mecanismo de Recuperación (Clawback) (§17.8 de los T&C) constituye el derecho de la Sociedad a exigir la devolución de un Importe Cristalizado del Programa de Beneficios previamente abonado al descubrirse posteriormente infracciones del Participante. Se trata de un mecanismo que opera a favor de la Sociedad y aplicable exclusivamente a los pagos del Programa de Beneficios. La Recuperación no guarda relación con ningún reembolso del Canon de Evaluación.

El mecanismo de Compensación (Set-off) (§17.9 de los T&C) permite a la Sociedad compensar los importes adeudados por el Participante, incluidos los Precios de la Cuenta recuperados mediante chargebacks, frente al Importe Cristalizado del Programa de Beneficios. La Compensación tampoco es un reembolso.

12.4 Mecanismo de “Reembolso al Éxito” mediante Promociones

Determinadas Promociones de la Sociedad prevén el reembolso del Canon de Evaluación tras el primer pago del Programa de Beneficios (“reembolso al éxito” (refund-on-success)). Este mecanismo no es una Recompensa de Rendimiento en el sentido del §17 de los T&C y constituye una obligación contractual separada de la Sociedad que surge exclusivamente al amparo de la Promoción específica. Los términos de cada una de estas Promociones se publican en neomaaafunded.com y quedan fijados para la cuenta adquirida bajo ellos, de conformidad con el §11 de los T&C.

§13 Modificaciones de la Presente Política y Datos de Contacto

13.1 Notificación de Modificaciones

La Sociedad podrá modificar la presente Política conforme al régimen de modificaciones establecido en el §1.3 de los T&C. Respecto de las modificaciones sustanciales de la Política, se aplican las siguientes reglas:

(a) La Sociedad notificará a los Participantes las modificaciones sustanciales de la Política mediante: - el envío de una notificación por correo electrónico a la dirección facilitada por el Participante en el momento del registro; y - la publicación de un aviso de las modificaciones en neomaaafunded.com

con una antelación no inferior a treinta (30) días respecto de la entrada en vigor de las modificaciones.

1. Las modificaciones se aplican a las compras realizadas en o a partir de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones. Las compras realizadas con anterioridad a dicha fecha se rigen por la versión de la Política vigente en el momento de la compra correspondiente.
2. El uso continuado de los servicios después de la entrada en vigor de las modificaciones constituye la aceptación de la Política actualizada respecto de las compras futuras.

13.2 Modificaciones de Aplicación Inmediata

Las modificaciones comprendidas en el §1.3(a) de los T&C (en particular, las modificaciones destinadas a prevenir el fraude, garantizar la seguridad de la información, cumplir con requisitos regulatorios o satisfacer obligaciones AML/CTF) surten efecto inmediato sin el preaviso de 30 días.

13.3 Datos de Contacto

Para todas las consultas relativas a la presente Política:

Asunto	Dirección de correo electrónico
Solicitudes de reembolso	support@neomaaafunded.com
Escalados jurídicos y desistimiento del contrato (UE/Reino Unido)	legal@neomaaafunded.com
Cuestiones de datos personales (GDPR, UAE PDPL)	privacy@neomaaafunded.com

Domicilio postal para notificaciones formales: Neom Triple A Information Technology LLC, The Binary by Omniyat, Office 2114, Business Bay, Dubai, UAE.

13.4 Archivo de Versiones

Todas las versiones anteriores de la Política de Reembolsos se conservan por la Sociedad y están disponibles previa solicitud en legal@neomaaafunded.com con la finalidad de garantizar la certeza contractual respecto de las compras realizadas durante el período de vigencia de la versión correspondiente.

Ley Aplicable y Resolución de Controversias

La presente Política se rige por el Derecho del Emirato de Dubái y el Derecho federal de los EAU conforme al §19.1 de los T&C, sin perjuicio de las disposiciones imperativas de consumo del país de residencia habitual del Participante aplicables en virtud del Artículo 6 del [Reglamento \(CE\) n.º 593/2008 \(Roma I\)](#). Las controversias se resuelven conforme al §19 de los T&C (arbitraje DIAC, Dubái), salvo cuando la legislación imperativa de consumo de la jurisdicción aplicable conceda al Participante el derecho a entablar procedimientos ante un tribunal de su lugar de residencia.

Neom Triple A Information Technology LLC — Política de Reembolsos v4.0.1 — Fecha de Publicación: 24 de septiembre de 2026