

Términos y Condiciones Generales

Servicio digital de cambio de divisas y acceso tecnológico a productos prestados por socios comerciales

Titular	AKI SERVICE S.A.C.
RUC	20611929049
Última actualización	14 de julio de 2026
Sitio	https://www.tucambio.app/pe

1. Partes y aceptación

Estos Términos y Condiciones Generales ("Términos") constituyen el contrato entre AKI SERVICE S.A.C., RUC N.º 20611929049, con domicilio en Edificio Schreiber Business Center, Germán Schreiber 276, San Isidro, Lima, Perú ("AKI" o "TuCambio"), y la persona natural o jurídica que se registra, solicita una operación de cambio de divisas o utiliza la plataforma ("Usuario").

La aceptación mediante casilla, firma electrónica, código de verificación, confirmación de una operación o uso de un servicio constituye manifestación de voluntad. La Ley N.º 27269 reconoce validez y eficacia jurídica a la firma electrónica. Quien actúe por una persona jurídica declara tener facultades suficientes para obligarla.

Estos Términos se complementan con el tarifario, la Política de Privacidad, la Política de Cookies, las condiciones particulares de cada operación y los términos específicos de los socios comerciales que presten productos distintos del cambio de divisas ejecutado directamente por AKI.

2. Definiciones

Concepto	Definición
Cuenta TuCambio	Perfil tecnológico mediante el cual el Usuario administra sus datos, solicita operaciones de cambio y visualiza productos disponibles. No constituye una cuenta bancaria peruana ni un depósito.
Operación de Cambio	Compraventa de divisas ejecutada directamente por AKI, principalmente entre dólares estadounidenses y soles peruanos, conforme a una cotización aceptada por el Usuario.
Remesa o transferencia de fondos	Servicio de envío, recepción o transferencia de fondos desde o hacia otro país, prestado por un Socio Comercial y no directamente por AKI.
Socio Comercial	Entidad nacional o extranjera que presta, emite, administra, custodia, procesa o ejecuta un producto distinto del servicio de cambio de divisas prestado directamente por AKI.
Sociedad relacionada	Entidad vinculada comercial o corporativamente con AKI que puede proveer tecnología, integración, soporte o acceso contractual a Socios Comerciales.
Términos Particulares	Contrato, política, tarifario, ficha de riesgos o condiciones del Socio Comercial que el Usuario debe visualizar y aceptar antes de utilizar su producto.
Cuenta Virtual	Datos bancarios, identificadores o instrucciones de pago asignados por un Socio Comercial. Su naturaleza jurídica depende del producto particular.
Wallet	Billetera o registro digital prestado o administrado por un Socio Comercial para mantener o transferir activos digitales.
Activo Digital	Representación digital de valor, incluida una stablecoin, utilizada o soportada por un Socio Comercial.
Tarjeta	Medio de pago físico o digital emitido y administrado por un Socio Comercial o por el emisor que este designe.
Plataforma	Sitio web, aplicación, interfaces, APIs y canales digitales operados por AKI bajo la marca TuCambio.

3. Servicios prestados directamente por AKI

AKI presta directamente servicios de compra y venta de divisas por canales digitales, principalmente entre dólares estadounidenses y soles peruanos, y otras monedas que pueda habilitar. El servicio puede comprender:

- publicación o entrega de una cotización de compra o venta de divisas;
- recepción de la moneda de origen mediante cuentas o medios autorizados;
- verificación de la identidad del ordenante, titularidad de las cuentas y procedencia de los fondos;
- entrega de la moneda de destino a la cuenta bancaria verificada indicada para la operación;
- conciliación, comprobantes, devoluciones y soporte relacionados con la operación de cambio.

Los fondos recibidos por AKI se reciben con la finalidad específica y transitoria de ejecutar la compraventa de divisas. No constituyen depósitos, ahorro, inversión, crédito, custodia permanente, remesa ni un saldo de libre disponibilidad.

AKI implementa las obligaciones de debida diligencia, monitoreo, registro, conservación y reporte que resulten aplicables a su actividad de cambio de divisas ante las autoridades peruanas competentes.

4. Productos prestados por socios comerciales

La Plataforma puede permitir que el Usuario solicite o utilice productos que no son prestados directamente por AKI. La integración puede efectuarse por AKI o mediante una sociedad relacionada que mantenga los acuerdos tecnológicos o comerciales con el Socio Comercial. Entre otros, estos productos podrán incluir:

- remesas, transferencias internacionales, recepción o envío de fondos y pagos transfronterizos;
- cuentas virtuales, datos bancarios locales o instrucciones de cobro en otras jurisdicciones;
- custodia, salvaguarda o mantenimiento de fondos en moneda fiduciaria;
- creación, operación o custodia de wallets y criptoactivos;
- compra, venta, conversión, liquidación o transferencia de activos digitales o stablecoins;
- emisión, procesamiento y administración de tarjetas físicas o digitales;
- programas de premios, cashback, beneficios, puntos, descuentos o recompensas;
- procesamiento de pagos, transferencias, retiros, depósitos y liquidaciones internacionales;
- otros servicios financieros o tecnológicos identificados como productos de terceros.

Estos productos son prestados por entidades financieras, instituciones de pago, emisores, custodios, proveedores de activos digitales u otros Socios Comerciales regulados o habilitados conforme a las normas de su jurisdicción y a la naturaleza del servicio.

AKI actúa como interfaz tecnológica, canal de acceso, integrador, facilitador comercial, transmisor de instrucciones y canal de soporte, pero no se atribuye la calidad de banco, emisor, custodio, proveedor de wallet o ejecutor de conversiones cuando esas funciones correspondan al Socio Comercial.

5. Identificación y aceptación de los socios comerciales

Estos Términos son generales y no identifican de forma permanente a cada Socio Comercial, porque los proveedores, jurisdicciones, rieles y estructuras de producto pueden variar.

Antes de solicitar, activar o utilizar un producto de un Socio Comercial, AKI pondrá a disposición del Usuario, mediante la Plataforma o un enlace accesible:

- la identidad o denominación del prestador material aplicable;
- la descripción y naturaleza jurídica del producto;
- sus Términos Particulares y política de privacidad;
- las tarifas, límites y condiciones relevantes;
- los riesgos y restricciones del producto;
- los canales de soporte o reclamo que correspondan.

El Usuario deberá otorgar una aceptación expresa, separada y verificable. La activación y uso del producto puede generar una relación contractual adicional con el Socio Comercial. Si el Usuario no acepta sus Términos Particulares, no podrá utilizar ese producto, pero podrá continuar utilizando los demás servicios para los que sea elegible.

AKI conservará evidencia de la versión aceptada, fecha, hora y mecanismo de aceptación, conforme a la normativa aplicable.

6. Jerarquía contractual

Para las operaciones de cambio de divisas prestadas directamente por AKI, rigen estos Términos, el tarifario, la cotización y las condiciones particulares de la operación. Para un producto prestado por un Socio Comercial, rigen conjuntamente estos Términos y sus Términos Particulares.

En caso de contradicción sobre la prestación material de un producto de tercero, prevalecerán sus Términos Particulares respecto de ese producto. Lo anterior no limita los derechos imperativos que el Usuario pueda ejercer frente a AKI por su propia actuación bajo la legislación peruana.

7. Elegibilidad, registro y representación

Podrán registrarse personas naturales mayores de 18 años y personas jurídicas constituidas o domiciliadas en Perú, sujeto a los criterios de elegibilidad de AKI y, cuando corresponda, del Socio Comercial.

Quien registre o utilice una cuenta en representación de una persona jurídica declara contar con poderes o facultades suficientes y se obliga a proporcionar la información de representantes y beneficiarios finales.

Cada Usuario deberá mantener una sola cuenta, salvo autorización expresa. AKI puede rechazar registros duplicados, incompletos, inconsistentes o asociados a riesgos no aceptables.

8. Verificación y conocimiento del cliente

El Usuario deberá proporcionar información y documentos sobre identidad, domicilio, actividad, representantes, beneficiarios finales, situación tributaria, origen y destino de fondos, propósito de la relación, pagadores, beneficiarios y respaldo económico o contractual de las operaciones.

AKI, las sociedades relacionadas y los Socios Comerciales pueden aplicar verificación documental, biometría, prueba de vida, validación en registros públicos, listas de sanciones, controles PEP, prevención de fraude y monitoreo transaccional. La entrega de información no garantiza la aprobación.

9. Obligaciones del Usuario

- proporcionar información completa, verdadera, vigente y comprobable;
- actualizar los antecedentes cuando cambien;
- usar los servicios únicamente por cuenta propia o de la entidad que representa;
- mantener respaldo de la causa económica y jurídica de cada operación;
- verificar destinatarios, cuentas, wallets, monedas, redes y montos;
- proteger credenciales, dispositivos y códigos de autenticación;
- informar inmediatamente accesos no autorizados o errores;
- cumplir las leyes tributarias, cambiarias, comerciales, laborales y de protección al consumidor aplicables;
- aceptar y respetar los Términos Particulares de los productos de terceros.

10. Prevención del lavado de activos y otras verificaciones

AKI puede solicitar información adicional antes o después de una operación, monitorear patrones, retrasar el procesamiento mientras se realizan verificaciones, rechazar operaciones, limitar funcionalidades, cerrar cuentas o efectuar reportes a las autoridades competentes cuando corresponda. Los Socios Comerciales aplicarán, respecto de los productos que presten, sus propios controles y obligaciones regulatorias.

AKI no informará al Usuario acerca de reportes de operaciones sospechosas, congelamientos u otras actuaciones cuando la ley impida su divulgación.

11. Usos permitidos y prohibidos

El servicio directo de AKI puede utilizarse para operaciones legítimas de compra y venta de divisas vinculadas a fondos propios del Usuario o de la persona jurídica que representa. Los productos de Socios Comerciales podrán utilizarse para remesas, cobros, pagos, transferencias u otros usos expresamente habilitados. AKI puede solicitar comprobantes, contratos, documentos tributarios o información sobre el origen, destino y finalidad económica de los fondos.

Se prohíbe:

- lavado de activos, financiamiento del terrorismo o de la proliferación;
- fraude, estafa, suplantación, apropiación indebida o evasión tributaria;
- uso de fondos de terceros no declarados o prestación no autorizada de servicios financieros;
- operaciones sin causa económica verificable o con información falsa;

- fraccionamiento para evitar controles o límites;
- actividades prohibidas, sancionadas o restringidas por ley o por los proveedores;
- juegos de azar no autorizados, esquemas piramidales, bienes ilícitos o comercio prohibido;
- cualquier uso que exponga a AKI, sus sociedades relacionadas o Socios Comerciales a riesgos legales, regulatorios o reputacionales no aceptables.

12. Solicitud y ejecución de operaciones de cambio

Para solicitar una Operación de Cambio, el Usuario deberá indicar las monedas, el monto y los demás datos requeridos, y aceptar la cotización dentro de su plazo de vigencia. La operación solo se considerará aceptada cuando AKI confirme la recepción de los fondos, la verificación correspondiente y la aprobación de la operación.

Los plazos son estimados y dependen de horarios bancarios, feriados, recepción efectiva de fondos, coincidencia de titulares, verificaciones de cumplimiento y disponibilidad de los sistemas bancarios. AKI informará el estado mediante los canales disponibles.

13. Recepción de fondos para el cambio y ausencia de depósito

Los fondos que AKI reciba para ejecutar una Operación de Cambio se reciben con finalidad específica y transitoria. No constituyen captación de depósitos del público, ahorro, inversión, crédito, custodia permanente, remesa ni cuenta con disponibilidad indefinida. Si la operación no puede ejecutarse, AKI podrá devolver los fondos a la cuenta de origen o a otra cuenta verificada autorizada, descontando únicamente costos informados y legalmente procedentes.

14. Tarifas, costos y tipos de cambio

El Usuario deberá pagar las tarifas informadas antes de confirmar la operación o producto. Los costos pueden incluir comisión de AKI, margen o spread de conversión, cargos bancarios, costos de red, comisiones de Socios Comerciales, impuestos, devolución o recuperación.

Las cotizaciones tienen una vigencia limitada. Vencido el plazo, el tipo de cambio puede actualizarse. AKI informará, cuando sea técnicamente posible, el monto de origen, moneda, tipo de cambio, tarifas conocidas, monto estimado de destino y plazo.

15. Errores, cancelaciones, devoluciones e irreversibilidad

El Usuario debe revisar cuidadosamente las monedas, el monto, el tipo de cambio y las cuentas bancarias antes de confirmar. Una Operación de Cambio puede volverse irreversible cuando AKI haya comprado o vendido la divisa o haya enviado la moneda de destino. Los productos de terceros, incluidas transferencias o operaciones en redes blockchain, tendrán las reglas de cancelación e irreversibilidad indicadas en sus Términos Particulares.

AKI realizará esfuerzos razonables para corregir o recuperar fondos, pero no garantiza el resultado. Los costos de devolución o recuperación podrán ser cargados al Usuario.

16. Cuentas virtuales y fondos en moneda fiduciaria

Las cuentas virtuales, números de cuenta, IBAN, routing numbers, claves locales o instrucciones de pago son provistos por Socios Comerciales. AKI no abre ni mantiene directamente cuentas bancarias extranjeras.

La documentación particular indicará si el Usuario es titular directo, beneficiario de una subcuenta, usuario de una cuenta omnibus u otra estructura; quién mantiene los fondos; qué protecciones existen; y si aplica algún sistema de garantía o salvaguarda. AKI no garantiza cobertura de seguro de depósitos. Los fondos en productos extranjeros no están cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos del Perú.

17. Wallets, stablecoins y activos digitales

Las wallets, la custodia y las conversiones de activos digitales son prestadas por Socios Comerciales. El Usuario autoriza a AKI a transmitir las instrucciones necesarias, pero la ejecución, custodia y liquidación corresponden al tercero aplicable.

Los activos digitales pueden presentar riesgo de emisor, pérdida de paridad, volatilidad, cambios regulatorios, fallas tecnológicas, congestión, comisiones variables, irreversibilidad, suspensión de redes o insolvencia de proveedores. AKI no presta asesoría de inversión ni recomienda la adquisición especulativa de criptoactivos.

18. Tarjetas físicas o digitales

La emisión, administración, autorización, rechazo, bloqueo, reposición, límites, contracargos y demás funciones de las tarjetas corresponden al emisor o Socio Comercial identificado en los Términos Particulares. AKI puede facilitar la solicitud, visualización y soporte de primer nivel.

El Usuario deberá cumplir las reglas del emisor, proteger los datos de la tarjeta y reportar inmediatamente cualquier uso no autorizado.

19. Premios, beneficios y recompensas

Los programas de premios, puntos, cashback, descuentos o recompensas pueden ser prestados por Socios Comerciales y estarán sujetos a reglas particulares sobre elegibilidad, acumulación, vencimiento, reversos, exclusiones y tributación. Estos beneficios no constituyen depósitos, intereses ni rentabilidad garantizada.

20. Suspensión, rechazo y cierre de productos

AKI o el Socio Comercial correspondiente pueden suspender, limitar o cerrar un producto cuando exista información insuficiente, sospecha de fraude, incumplimiento, requerimiento de autoridad, cambio regulatorio, riesgo de seguridad, sanciones, inactividad, término del acuerdo comercial o indisponibilidad de la ruta.

Cuando la ley lo permita, se informará al Usuario la causa general y los pasos de regularización. La suspensión de un producto de tercero no implica necesariamente el cierre de la Cuenta TuCambio ni del servicio de cambio de divisas prestado directamente por AKI.

21. Protección de datos y transmisión de instrucciones

El Usuario autoriza a AKI a recopilar, verificar, almacenar y comunicar la información necesaria para ejecutar operaciones de cambio, habilitar productos de terceros, prevenir fraude y cumplir obligaciones legales, conforme a la Política de Privacidad y a la normativa peruana.

Los datos podrán comunicarse a sociedades relacionadas y transferirse internacionalmente a Socios Comerciales y proveedores. Antes de activar un producto, el Usuario tendrá acceso a la política de privacidad del Socio Comercial y deberá otorgar las aceptaciones que correspondan.

22. Seguridad de la cuenta

El Usuario debe mantener confidenciales sus credenciales, habilitar los mecanismos de seguridad disponibles y verificar toda instrucción. AKI nunca solicitará contraseñas completas o códigos de autenticación mediante mensajes informales.

Las instrucciones emitidas con credenciales válidas podrán presumirse realizadas por el Usuario, sin perjuicio de las reglas legales aplicables a fraude, suplantación o transacciones no autorizadas.

23. Impuestos, facturas y obligaciones del Usuario

El Usuario es responsable de emitir comprobantes de pago, declarar ingresos, determinar impuestos, conservar respaldos de exportación de servicios y cumplir sus obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria ("SUNAT") y autoridades extranjeras. AKI no presta asesoría tributaria ni reemplaza sistemas de facturación.

24. Comunicaciones electrónicas

El Usuario acepta recibir contratos, comprobantes, avisos de seguridad, solicitudes de información, cambios contractuales y comunicaciones operativas por correo electrónico, teléfono, mensajería, aplicación u otros medios registrados. Debe mantener sus datos de contacto actualizados.

25. Atención de reclamos

AKI mantiene un Libro de Reclamaciones físico o virtual. Los reclamos y quejas de consumidores serán respondidos dentro del plazo legal vigente, actualmente de hasta quince (15) días hábiles. La presentación de un reclamo no impide al consumidor acudir a Indecopi o a las autoridades competentes.

Los reclamos relativos a productos de Socios Comerciales podrán ser canalizados inicialmente por AKI y/o directamente ante el prestador indicado en los Términos Particulares.

Correo: contacto@tucambio.app | **Teléfono:** (+51) 1 707 5665 | **WhatsApp:** (+51) 9 3326 6899

Domicilio: Edificio Schreiber Business Center, Germán Schreiber 276, San Isidro, Lima, Perú | **Libro de Reclamaciones:** Disponible en <https://www.tucambio.app/pe/reclamos>.

26. Responsabilidad

AKI responde por los daños directos que sean legalmente imputables a su propia actuación en la prestación del servicio de cambio de divisas, operación de la Plataforma, información, integración o soporte.

Los Socios Comerciales responden por la prestación material de sus productos conforme a sus Términos Particulares y a la ley aplicable. AKI no garantiza la continuidad, solvencia, rentabilidad o decisiones operativas de dichos terceros, sin perjuicio de la responsabilidad que la legislación peruana pueda atribuir a AKI por selección, información, integración, transmisión de instrucciones o actuación propia.

Nada en estos Términos excluye responsabilidad por dolo o culpa inexcusable, limita derechos irrenunciables de los consumidores ni impide recurrir ante autoridades o tribunales.

27. Disponibilidad, caso fortuito y fuerza mayor

La Plataforma y los servicios pueden experimentar interrupciones por mantenimiento, fallas bancarias, telecomunicaciones, redes blockchain, ciberataques, medidas de autoridad, sanciones, eventos naturales, conflictos, epidemias u otros supuestos de caso fortuito o fuerza mayor. AKI procurará informar incidentes relevantes cuando sea razonablemente posible.

28. Cierre por el Usuario

El Usuario puede solicitar el cierre de su Cuenta TuCambio, sujeto a que no existan saldos, operaciones pendientes, investigaciones, bloqueos, obligaciones impagas o requisitos legales de conservación. El cierre de un producto de tercero se registrará además por sus Términos Particulares.

29. Modificaciones

AKI puede modificar estos Términos por cambios legales, regulatorios, operativos, tecnológicos o comerciales. Las modificaciones materiales se comunicarán con anticipación razonable, salvo que deban aplicarse inmediatamente por ley, seguridad o instrucción de autoridad.

Los cambios de un producto de tercero serán comunicados conforme a sus Términos Particulares. Si el Usuario no acepta una modificación, podrá dejar de utilizar el servicio afectado y solicitar su cierre, sujeto a operaciones pendientes.

30. Legislación y jurisdicción

La relación entre AKI y el Usuario se rige por la legislación peruana. Cuando el Usuario tenga la calidad de consumidor, se respetarán los derechos y competencias establecidos por la Ley N.º 29571, incluyendo su acceso a Indecopi y a los órganos jurisdiccionales competentes.

En relaciones estrictamente empresariales no sujetas a normas imperativas de consumo, serán competentes los jueces y tribunales de Lima, salvo que las partes acuerden válidamente y por separado un mecanismo de solución de controversias.

La relación contractual directa con un Socio Comercial puede estar sujeta a la ley y jurisdicción establecidas en sus Términos Particulares, sin afectar los derechos imperativos que el Usuario pueda ejercer frente a AKI en Perú.

31. Integridad contractual

Forman parte del contrato: estos Términos; la Política de Privacidad; la Política de Cookies; las cotizaciones y condiciones particulares de cada Operación de Cambio; y, para los productos de terceros, los Términos Particulares aceptados por el Usuario.