

## Пользовательское соглашение

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») является электронным договором между Пользователем и Сервисом "ТО" и содержит правила работы на Сайте ТО по адресу <https://smallcommission.su/> (ТО) (далее – «Сайт») и условия доступа услугам, предоставляемых Сайтом. Перед началом работы с Сайтом лицо – пользователь Сайта (далее – «Пользователь») обязан внимательно ознакомиться с описанными условиями и принять данное Соглашение. Если Пользователь не принимает Соглашение и не обязуется соблюдать все условия данного Соглашения, ему следует немедленно прекратить использование Сайта.

Администрация Сайта сохраняет за собой право по собственному усмотрению обновлять и изменять текст Соглашения без уведомления Пользователей. Новая версия Соглашения вступает в силу сразу же после опубликования ее на Сайте. Пользователь обязан самостоятельно отслеживать новые версии Соглашения. Продолжая пользоваться Сайтом после вступления изменений в силу, Пользователь автоматически принимает новую версию Соглашения. Если Пользователь не согласен с условиями новой версии Соглашения, ему следует деактивировать свою учетную запись при ее наличии и не пользоваться услугами сервиса.

### 1. Термины и определения

1.1. Сервис ТО — ОТС-платформа для поиска контрагентов и совершения внебиржевых сделок.

1.2. Пользователь — любое Лицо, зарегистрированное на Платформе и согласившееся с правилами и условиями настоящего Соглашения – Пользователь достиг 18 лет, законы страны его проживания не запрещают использование данного Сервиса, а также Пользователь не планирует осуществлять любую незаконную деятельность посредством использования услуг Сервиса "ТО".

1.3. Титульный знак — условная единица платежной системы электронных и иных видов валют, которая соответствует расчетам электронных систем и обозначает объем прав, соответствующих договору различных систем оплаты и ее владельца.

1.4. Платежная система — онлайн-сервис, осуществляющий реализацию оплаты товаров и услуг посредством переводов электронных денежных средств.

1.5. Услуги сервиса — операции по вводу и выводу электронных валют, а также иные услуги, информация о которых размещена на сайте Сервиса.

1.6. Платеж — перевод денежных средств, осуществляемый при помощи платежной системы.

1.7. ОТС-Платформа — торговая платформа для поиска контрагентов и совершения внебиржевых сделок.

1.8. Персональные данные — информация, которая идентифицирует человека, такая как имя, адрес, адрес электронной почты, информация о торгах и банковские реквизиты. Термин «Персональные данные» не включает анонимные и/или сводные данные, которые не дают возможности идентифицировать конкретного Пользователя.

1.9. Соглашение — настоящее Пользовательское соглашение и его неотъемлемые части с учетом всех дополнений и/или изменений, которые могут быть внесены в порядке, определяемом их условиями.

1.10. Сайт — совокупность информации, текстов, графических элементов, дизайна, изображений, фото и видеоматериалов, и других результатов интеллектуальной деятельности, а также набор компьютерных программ, содержащихся в информационной системе, обеспечивающих доступность такой информации по адресу <https://smallcommission.su/> (ТО), включая любые поддомены, и, если домен или материал Сайта должен быть по какой-либо причине изменен, он включает Сайт после любых таких изменений.

1.11. Персональные данные — информация, которая идентифицирует человека, такая как имя, адрес, адрес электронной почты, номер мобильного телефона, информация о торгах и банковские реквизиты. Термин «Персональные данные» не включает анонимные и/или сводные данные, которые не дают возможности идентифицировать конкретного Пользователя.

1.12. Интеллектуальная собственность — все материалы, опубликованные на Сайте, а также все Услуги, предоставляемые Сервисом, являются собственностью Сервиса и не подлежат стороннему использованию: публикации, распространению, дублированию.

1.13. Заявка — внесение Пользователем предложения на приобретение или продажу криптовалюты с использованием Услуг, предоставляемых Сервисом.

1.14. Электронный документ — информация в электронно-цифровой форме.

1.15. Подозрительный трафик- активы пользователей, которые при прохождении AML проверки, показали высокую оценку риска при их приеме.

1.16. Процедуры проверки (KYC) — процедуры проверки в рамках стандартов борьбы с легализацией средств - политики "Знай своего клиента" (KYC).

## **2. Введение**

2.1. Данное соглашение регламентирует отношения между Пользователем и Сервисом в рамках услуг, предоставляемых Сервисом Пользователю, и отменяет все предшествующие договоренности между Сервисом и Пользователем по данному предмету.

## **3. Предмет соглашения**

3.1. Предметом данного Соглашения являются Услуги, оказываемые Сервисом, описание которых приведено на сайте Сервиса.

3.2. Сервис предлагает свои услуги всем Пользователям и не проверяет правомочность Пользователей к распоряжению этими средствами и не осуществляет надзора за операциями Пользователя в любой из Платежных систем.

3.3. Платежные системы и/или финансовые учреждения несут исключительную ответственность за средства, вверенные им Пользователем. Сервис не может являться стороной в соглашении между Платежной системой и/или финансовым учреждением и Пользователем и ни в какой мере не несет ответственности за неправильное или неправомерное использование возможностей Платежной системы Пользователем, а также за злоупотребление Пользователем функциональностью Платежной системы. Взаимные права и обязанности Пользователя и Платежной системы и/или финансового учреждения регулируются соответствующими договорами.

3.4. Любая начатая операция по обмену средств пользователя, а также иная операция, предлагаемая Сервисом Пользователю, не может быть отменена Пользователем.

## **4. Права и обязанности Сторон**

4.1. Сервис вправе приостановить или отменить выполняющуюся операцию, если от уполномоченных на то органов поступит информация о неправомерности владения Пользователем средствами и/или иная информация, делающая невозможным предоставление Сервисом услуг Пользователю.

4.2. Сервис вправе приостановить, отказать в возврате, отменить выполняющуюся операцию, если Пользователь нарушает условия данного Соглашения.

4.3. Сервис вправе отменить выполняющуюся операцию и вернуть внесенные Пользователем титульные знаки без объяснения причин.

4.4. Сервис обязуется предпринять все возможные и доступные действия для предотвращения попыток незаконной торговли, финансовых махинаций и отмывания денежных средств с использованием услуг Сервиса. Указанные действия включают в себя: оказание посильной помощи правоохранительным органам в розыске и поимке

финансовых террористов, занимающихся незаконной деятельностью по отмыванию денежных средств; предоставление компетентным органам в соответствии с действующим законодательством информации, касающейся процессинга Сервиса; совершенствование Сервиса для предотвращения прямого или косвенного использования Сервиса в деятельности, противоречащей законодательству, направленному на борьбу с незаконной торговлей, финансовыми махинациями и отмыванием денежных средств.

4.5. В случае обнаружения подозрительного трафика со стороны Пользователя, Сервис оставляет за собой право передать всю информацию по требованию правоохранительных органов о личности, заявке на обмен и валюте, поступившей от Пользователя.

4.6. Регистрируясь на сайте сервиса, а также совершая обмен без регистрации, Пользователь подтверждает, что он согласен с настоящими Правилами и принимает условия Соглашения, Пользователь достиг 18 лет, законы страны его проживания не запрещают использование данного Сервиса, а также Пользователь не планирует осуществлять любую незаконную деятельность посредством использования Сервиса.

4.7. При регистрации на сайте сервиса, а также совершая обмен без регистрации, Пользователь гарантирует, что он предоставляет полную, правдивую и актуальную информацию о себе, что пользование услугами сервиса совершается только в личных целях, которые не нарушают законов Российской Федерации или иной страны в которой находится Пользователь, также обязуется своевременно обновлять данные для поддержания их актуальности.

4.8. Пользователь гарантирует конфиденциальность регистрационных данных и доступа к своему аккаунту, а также берет на себя полную ответственность за все действия, происходящие под его аккаунтом, в том числе в случае взлома или несанкционированного доступа.

4.9. Пользователь обязуется своевременно сообщать о нарушении безопасности своего аккаунта.

4.10. Сервис вправе заблокировать аккаунт Пользователя в случае подозрения на совершение нелегальных действий, подозрения на взлом аккаунта или в случае нарушения правил Сервиса. Аккаунт Пользователя блокируется без права на восстановление в случае создания Пользователем препятствий в работе Сервиса.

4.11. Принимая условия настоящего Соглашения, Пользователь гарантирует, что является законным владельцем денежных средств и/или криптовалюты.

4.12. Принимая настоящее Пользовательское соглашение, Пользователь подтверждает, что понимает принципы работы Сервиса и принимает на себя полную ответственность за все риски и потери, связанные с использованием Сервиса.

4.13. Пользователь дает свое согласие Сервису на обработку персональных данных, предоставленных при регистрации на сайте, при прохождении процедуры верификации, а также в ходе сбора на сайте любой информации о клиенте

4.14. Персональные данные в себя включают:

- Фамилия, Имя, Отчество;
- фото/скан паспорта;
- иные документы, удостоверяющие личность; (индивидуально в каждом случае)
- видео-селфи с паспортом в руках;
- адрес электронной почты;
- номер мобильного телефона (по которому можно будет связаться с клиентом);
- реквизиты используемых кошельков; (индивидуально в каждом случае)
- номер карты и/или расчетный счет в банке; (индивидуально в каждом случае)

4.15. Обработка персональных данных означает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), в том числе трансграничную, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, не подпадающих под

специальные категории, на обработку которых требуется письменное согласие Пользователя.

4.16. Обработка персональных данных производится в целях исполнения Сторонами обязательств по Соглашению, регистрации Пользователя на Сайте, обеспечения Пользователя технической поддержкой, оформления Заявок, оказания Услуг, рассмотрения обращений и претензий, направления на адрес электронной почты Пользователя сообщений информационного и иного характера.

4.17. Согласно окончательному правилу Сети по расследованию финансовых преступлений (FinCEN) в соответствии со статьей 31 Свода Федеральных Правил 1010.100 (ff), которое обязует каждую иностранную фирму, оказывающую расчетно-кассовые услуги, назначить представителя сервиса, проживающего на территории США, в качестве агента для выполнения судебного процесса в соответствии с соблюдением требований ассоциации БСА и его подзаконных актов, ТО не предоставляет услуги обмена электронных валют гражданам США и пользователям, проживающим в США, - [http://www.fincen.gov/statutes\\_regs/guidance/html/FIN-2012-A001.html](http://www.fincen.gov/statutes_regs/guidance/html/FIN-2012-A001.html)

4.18. Услуги, предоставляемые ТО, могут быть законодательно запрещены в некоторых юрисдикциях. Принимая условия использования услуг сервиса ТО, Вы подтверждаете, что не являетесь резидентом такой юрисдикции.

4.19. Сервис в праве производить AML и KYC проверки для соблюдения “Пятой директивы по борьбе с легализацией преступных доходов и финансирования терроризма (5AMLD)”

<https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/financial-supervision-and-risk-management/anti-money-laundering-and-counter-funding-terror-en#international>

4.19.1. Если по результатам проверки AML криптовалютных активов будет выявлен риск более 40%, то будет осуществлена блокировка средств и запрошена верификация пользователя (KYC) согласно п 8.5 данного соглашения.

4.19.2. Если по результатам проверки AML криптовалютных активов будет выявлен риск более 40% и ситуация подпадает под действие п. 9.4.2 настоящего соглашения, то активы могут не подлежать обмену и возврату.

## **5. Услуги Сервиса**

5.1. Заказ услуг Сервиса и получение информации о ходе выполнения сделки Пользователем производится исключительно при помощи контактов с представителем Сервиса.

5.2. Сервис предлагает свои услуги согласно установленному внутреннему расписанию работы сервиса.

5.3 Вопросы и претензии по заявкам принимаются в течение 24 часов с момента оформления. По истечению 24 часов заявки на обмен считаются надлежащим образом выполненными или же не оплаченными в зависимости от их статуса на момент истечения указанного срока.

5.4. В случае любых подозрительных действий со стороны клиента, а также в случае использования пользователем подозрительных активов, сервис может задержать выплату и потребовать пройти дополнительную верификацию личности и провести внутренний анализ используемых пользователем средств.

5.5. Сервис оставляет за собой право отказать в обмене в одностороннем порядке.

## **6. Стоимость услуг**

6.1. Тарифы определяются руководством Сервиса и публикуются на сайте Сервиса. Руководство Сервиса вправе менять тарифы без дополнительного уведомления.

6.2. Сервис не несет ответственности за ожидания клиента об изменениях тарифных планов и стоимости услуг.

## **7. Гарантии и ответственность сторон**

7.1 Сервис гарантирует исполнение своих обязательств перед Пользователем только в пределах сумм, вверенных Сервису Пользователем для осуществления операции в рамках условий документации сервиса.

7.2 Сервис гарантирует и обеспечивает конфиденциальность информации о Пользователе и его операциях. Сервис может предоставлять данную информацию только по требованию уполномоченных на то государственных органов, должностных лиц или представителей Платежных систем при наличии на то законных оснований.

7.3 Сервис прилагает все силы к обеспечению бесперебойной работы Сервиса, однако не гарантирует отсутствия технических проблем, приводящих к полной или частичной приостановке работы Сервиса. Сервис не несет ответственности за убытки, неполученную прибыль и иные издержки Пользователя, возникшие в результате невозможности получения доступа к сайту и услугам Сервиса.

7.4 Сервис не несет ответственности за любой ущерб, нанесенный Пользователю, даже если о его возможности было известно заранее. Сервис не несет ответственности за получение информации о деятельности Пользователя третьими лицами в случае взлома системы и получения данных третьими лицами.

7.5 Сервис не несет никакой ответственности за убытки, неполученную прибыль и иные издержки Пользователя, явившиеся результатом ошибочных ожиданий Пользователя в отношении тарифных ставок Сервиса, прибыльности транзакций и иных субъективных факторов.

7.6 При посещении сайта сервиса, пользовании услугами Сервиса и совершении обмена Пользователь гарантирует возмещение убытков Сервиса (управляющей компании, руководителей и сотрудников) в случаях предъявления исков или претензий, прямо или косвенно связанных с использованием Пользователем услуг Сервиса.

7.7 Пользователь соглашается с тем, что Сервис не несет ответственности в случае разрыва связи, перебоя в работе сети Интернет, а также в случае обстоятельств непреодолимой силы.

7.8. Пользователь гарантирует, что является владельцем или имеет правомочные основания для распоряжения средствами, используемыми в его транзакциях, банковских переводах и так далее.

7.9. Пользователь обязуется не фальсифицировать коммуникационные потоки, связанные с функционированием Сервиса.

## **8. Форс-мажор**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению в случае, если неисполнение обязательств явилось следствием действий непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения, террористических актов, смены власти, гражданских волнений, DDOS атак на сервис, а также не функционирования Платежных систем, систем энергоснабжения, сетей связи и поставщиков Интернет-услуг.

8.2. В случае возникновения ошибки при выплате обмена Пользователь получит уведомление о статусе заявки и/или на указанную электронную почту.

8.3. В случае, если заявка оплачена спустя время, отведенное для оплаты заявки, сервис оставляет за собой право вернуть оплату по заявке за вычетом комиссии сети и издержек сервиса обратно Пользователю или произвести пересчет по своему усмотрению.

8.4. Если курс заявки отклонился более чем на 1% от курса на бирже Binance, в том числе и при техническом сбое работы сайта, обменный сервис имеет право провести пересчет заявки по актуальному курсу на сайте или оформить возврат средств Пользователю за вычетом издержек сервиса и комиссии сети.

8.5. В случае обнаружения подозрительных активов/средств, нарушающих AML соглашение Сервиса и подозрительных/мошеннических действий со стороны

Пользователя, транзакция блокируется Службой Безопасности сроком до 180 дней для дальнейшего разбирательства.

Для начала процедуры разблокировки, необходимо пройти облегченную верификацию пользователя (KYC) согласно п 4.19 данного соглашения.

Необходимо прислать:

- Фото или скан паспорта, или иные документы, удостоверяющие личность (на ваш выбор);
- Номер мобильного телефона, по которому можно будет связаться с Вами при необходимости (по желанию);
- Видео селфи с документом, удостоверяющим личность;
- Запишите краткое видео хорошего качества без прерываний, озвучивая отчетливо следующие данные:
- ФИО, серию и номер документа, удостоверяющего личность, держа рядом с лицом;
- Название нашего сервиса и дату видеозаписи;
- Номер заявки и дату ее создания;
- Покажите кошелек/счёт/иное откуда именно была совершена оплата/транзакция, валюту и сумму. Название и адрес (URL) сайта должны быть читаемы, если перевод был из мобильного приложения
- Напишите в свободной форме на листе бумаги от руки краткое объяснение того, что Вы из своего кошелька (адрес) отправили нам на кошелек (адрес и хеш транзакции), и что владельцем активов являетесь именно вы, а не третьего лица. Напишите адрес куда вы просите вернуть активы обратно.
- Укажите адрес/счет кошелька куда следует Вам вернуть активы.

Ожидаем от Вас вышеперечисленные данные не позднее 72 часов с момента получения данного электронного письма.

При отсутствии запрошенных данных, сервис ТО не сможет начать процедуру разблокировки Ваших активов.

8.5.1. По истечении срока блокировки (180 дней), со дня прохождения верификации личности (KYC), пользователь должен самостоятельно обратиться в службу поддержки клиентов на официальную почту, в срок, не позднее 30 дней.

8.6. Сервис не несет никакой материальной ответственности перед Пользователем, в случае если Пользователем в заявке были указаны неверные реквизиты для получения средств от Сервиса, а Сервис произвел расчет с Пользователем, отправив выплату по указанным в заявке реквизитам.

8.7. Выплаты через сторонние ПС могут быть задержаны на срок до 5 рабочих дней, по независящим от сервиса причинам.

## **9. Правила обмена Qiwi**

9.1. Сервис не гарантирует выполнение заявки, оплаченной по истечении срока, отведенного на оплату, Сервис оставляет за собой право не выполнять заявку Пользователя и/или осуществить возврат, за вычетом комиссии платежной системы.

9.2. Оплата Qiwi через терминалы категорически запрещена.

9.3. Максимальное количество заявок, ожидающих оплаты Qiwi с одинаковыми реквизитами равно двум. Предыдущие заявки с такими реквизитами отправителя и/или получателя будут отменены автоматически до завершения срока оплаты.

- 9.4. Если Сервис не смог автоматически завершить операцию обмена по причине ограничений на счету получателя Qiwi, заявка будет выполняться в ручном режиме в течении 48 часов.
- 9.5. Оплата обмена Qiwi с помощью банковской карты не принимается и категорически запрещена. В случае такой оплаты обмен не будет выполнен, а средства не будут возвращены на счет.
- 9.6. Если ПС Qiwi задержала у клиента перевод на 48 часов, то выплата будет осуществляться по текущему курсу на данный момент времени при поступлении денежных средств.
- 9.7. Сервис не несет ответственности за средства клиента, если при подозрительном переводе ПС Qiwi заблокирует кошелек клиента и/или кошелек нашего сервиса; если сама ПС Qiwi удержит денежные средства; если кошелек клиента находится в ЧС ПС Qiwi; если выплата от сервиса поступила на заблокированный кошелек клиента.

## **9.1. Обмен Яндекс.Деньги**

- 9.1.1. Обмены на сумму до или равно 15 000 рублей выполняются без задержки. Если Вы используете свой счет Яндекс.Деньги для оплаты на нашем сервисе впервые и обмениваете сумму больше 15 000 рублей, Ваша заявка будет выполнена через 2 часа с момента оплаты.
- 9.1.2. Последующие обмены на сумму выше 15 000 рублей с таким же номером счета Яндекс.Деньги и аккаунтом пользователя будут мгновенными при условии регистрации перед первым обменом.
- 9.1.3. Если с момента первого обмена не прошло 24 часов, а общая сумма обменов по реквизитам превышает 50 тысяч рублей, по решению службы безопасности может устанавливаться дополнительная проверка с задержкой до 48 часов.
- 9.1.4. Оплата через банковские карты на Яндекс не принимается и категорически запрещена.
- 9.1.5. В случае любых подозрительных действий со стороны клиента, сервис оставляет за собой право запросить данные аккаунта, которые будут подтверждать принадлежность аккаунта клиенту.

## **9.2. Обмен Криптовалют**

- 9.2.1. Заявки, осуществляемые сервисом в автоматическом режиме, могут производиться до 12 часов. Заявки, осуществляемые сервисом в ручном режиме, могут производиться до 48 часов.
- 9.2.2. Заявки на продажу всех криптовалют, приведенных на сайте сервиса, поступают в обработку в момент получения транзакцией установленного индивидуального минимума подтверждений (минимум устанавливается сервисом ТО).
- 9.2.3. Сервис вправе пересчитать Вашу заявку по текущему курсу, если в течении 10 минут транзакция не получила необходимое количество подтверждений сети.
- 9.2.4. Выплата по обмену криптовалюты BTC осуществляется после 3-его подтверждения в сети Bitcoin. Курс в заявке остается зафиксированным, если оплата была произведена Пользователем в течение времени, отведенного для оплаты заявки по данному направлению, и транзакция в сети появилась в течение данного времени, а криптовалюта BTC получила 1 подтверждение в сети Bitcoin в течение 20 мин. Если 1-ое подтверждение поступило после 20 минут, заявка может быть пересчитана по текущему курсу.
- 9.2.5. Курс по направлениям "отдаете" Фиат, "получаете" криптовалюту фиксируется в рамках времени, отведенного для оплаты. Пересчет заявок по данным направлениям производится по текущему курсу, если клиент за это время не успел перевести средства на кошелек/карта, выданный в его заявке.

- 9.2.6. При покупке клиентом любой криптовалюты, приведенной на сайте сервиса, отправка криптовалюты сервисом может занять от 5 мин до 24 часов. Скорость подтверждения транзакции в сети от сервиса не зависит.
- 9.2.6.1. В случае высокой нагрузки или технических неполадок в сети криптовалют, приведенных на сайте сервиса, по независящим от Сервиса причинам, время доставки средств на счет получателя может достигать 240 часов.
- 9.2.7. Заявки на продажу криптовалют, приведенных на сайте сервиса, оплаченные на сумму меньше минимальной суммы обмена, установленной сервисом, выполняются по курсу, установленному на усмотрение сервиса, возврат по таким заявкам возможен в случае удержания сервисом комиссии, равной 0,5% от суммы поступивших средств, а также за вычетом комиссии сети.
- 9.2.8. Пересчет суммы заявки производится сервисом в рамках условий данного соглашения в автоматическом режиме, о чем сервис уведомляет клиента письмом на почту.
- 9.2.9. Сервис не несет ответственности за средства, переведенные на заблокированную карту клиента или если карту клиента заблокировали после того, как сервис перевел на нее средства по заявке.
- 9.2.10. Все сделки с наличными деньгами проводятся строго через создание заявок на сайте.
- 9.2.11. Курс по направлениям "отдаете" криптовалюту, "получаете" наличные - фиксируется по факту поступления криптовалюты на кошелек сервиса и после получения необходимого количества подтверждений в сети (рекомендованное количество подтверждений регламентируется сервисом).
- 9.2.12. В городах, где фактически отсутствует офис для обмена наличными, сервис производит сделки, пользуясь услугами курьера. На окончательную сумму, которую получит клиент при данном обмене, влияет сумма затрат сервиса на курьерскую доставку, все затраты на доставку необходимо заранее обговорить с оператором технической на сайте сервиса.
- 9.2.13. Перед оформлением сделки по направлениям "отдаете" криптовалюту - "получаете" наличные, сервис вправе запросить адрес кошелька, с которого будет отправлена транзакция. На курс по данному направлению будет влиять чистота транзакции, а также степень риска приема данной криптовалюты для сервиса.
- 9.2.14. В связи со спецификой обмена наличных (долго ехали к офису/изменился курс криптовалюты/доллара/рубля более чем на 3%) ставка может измениться, все условия обмена необходимо уточнять у оператора технической поддержки на сайте сервиса, также ставка может измениться в случае, если до Вас клиент выкупит резерв криптовалюты/фиатных средств, а также если истекло время для оплаты заявки.
- 9.2.15. Все сделки с наличными производятся в ручном режиме и требуют предварительного согласования минимум за 2 часа до проведения самого обмена. Обязательно перед созданием заявки уточняйте все подробности у оператора.
- 9.2.16. Обмен монет для которых требуется MEMO или TAG при отправке на наш кошелек в обязательном порядке должны иметь данные значения MEMO или TAG. Средства, отправленные без использования MEMO или TAG, к зачислению и возврату не подлежат.
- 9.2.17. Монеты, отправленные из Смарт-Контракта, обрабатываются в ручном режиме, время обработки 2 часа. После отправки монет, Вам необходимо сообщить оператору в онлайн чате номер Вашей заявки и HASH транзакции.

### **9.3. Возврат**

- 9.3.1 Возврат средств возможен исключительно по решению Сервиса.
- 9.3.2. Для оформления заявки на возврат, Пользователь должен обратиться с электронным письмом на электронную почту Сервиса по адресу: [to\\_support@gmail.com](mailto:to_support@gmail.com). Письмо



должно быть отправлено с почты, указанной в заявке, по которой Пользователь желает получить возврат. В письме необходимо указать номер заявки и реквизиты для получения средств по возврату и причину обращения.

9.3.3. Возврат средств осуществляется за вычетом комиссии платежной системы за перевод и за вычетом издержек обменного Сервиса в размере 0,5% от суммы обмена. Исключением являются случаи, описанные в пункте 4.19 настоящего Соглашения.

9.3.4. Заявки на возврат средств рассматриваются Сервисом в течение 96 часов.

9.3.5. Возврат по заявке Сервисом производится в срок до 72 часов. (исключение п 4.19)

9.3.6. Заявки на обмен ("Отдаете"), оплачены на сумму меньше минимальной суммы обмена, установленной сервисом, могут подлежать возврату средств клиенту или обмену, за вычетом 0,5% от суммы оплаты и расходы на оплату комиссии.

9.3.7. При обмене активов, указанных в п. 4.19 настоящего Соглашения, после прохождения процедур AML и KYC, Сервис оставляет за собой право не предоставлять Пользователю услугу обмена и вернуть средства, соблюдая все процедуры внутреннего регламента возвратов.

#### **9.4 Возврат активов, не прошедших AML проверку.**

9.4.1 Возврат заблокированных активов, не прошедших проверку AML, возможен только после прохождения верификации личности п 8.5 данного Соглашения и соблюдения п 8.5.1.

9.4.2 Возврат активов невозможен, если по данным активам был получен запрос из компетентных органов и иных ведомств, в том числе из любой юрисдикции, в этом случае, заблокированный актив может проходить как вещественное доказательство в деле.

9.4.3 При выполнении п 8.5 и 8.5.1, возврат клиенту будет осуществлен с удержанием комиссии в размере 0,5%.

9.4.4 Криптовалютные активы возврату и обмену не подлежат, если по результатам AML проверки системой <https://crystalblockchain.com/> выявлена связь с преступными кошельками относящиеся к следующим категориям:

*DARK MARKET*

*DARK SERVICE*

*SCAM*

*STOLEN*

*MIXING(MIXER)*

*SEXTORTION*

*RANSOMWARE*

*HACK*

*PHISHING*

*TERRORISM FINANCING*

*FRAUD*

*BLACKLIST*

*STILL UNDER INVESTIGATION*

*CYBERCRIME ORGANIZATION*

*NARCOTICS*

*CHILD ABUSE*

*HUMAN TRAFFICKING*

#### **9.5. Изменение реквизитов получателя заявки**

9.5.1. Для изменения реквизитов получателя Пользователь подает заявку на замену реквизитов в электронном письме, отправленном на почту: [to\\_support@gmail.com](mailto:to_support@gmail.com).

Письмо должно быть отправлено с почты, указанной в заявке, по которой Пользователь

желает изменить реквизиты. В письме необходимо указать номер заявки, старые реквизиты из заявки и новые реквизиты для получения средств.

## **10. Принятие условий оказания услуг**

10.1. Принятие условий «Пользовательского соглашения» при создании заявки, автоматически рассматривается сервисом, как соглашение со всей документацией, регламентирующей работу сервиса.