

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI EXCHANGE

przez Bitcan Sp. z o.o.
z sierpnia 2025 r.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Wstęp

Regulamin określa zasady korzystania z Kantoru przez Klientów oraz świadczenia przez nas Usług. Zapoznaj się z nim, zanim zaczniesz korzystać z naszych Usług.

W treści Regulaminu odnosimy się do Spółki w pierwszej osobie, posługując się zwrotami takimi jak „my”, „nam”, czy też „nasz”.

Tytuły rozdziałów oraz podrozdziałów mają wyłącznie charakter pomocniczy.

1.2. Definicje

„Kantor” oznacza prowadzony przez nas kantor kryptoaktywów.

„Klient” oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, na rzecz której świadczymy Usługi.

„Kryptoaktywo” oznacza cyfrowe odzwierciedlenie wartości lub prawa, które da się przenosić i przechowywać w formie elektronicznej z wykorzystaniem technologii rozproszonego rejestru lub podobnej technologii.

„Portfel” oznacza prowadzony przez nas dla Ciebie portfel, który jest wykorzystywany do wykonywania transferów Kryptoaktywów oraz ich przechowywania.

„Profil Klienta” oznacza podstronę będącą częścią Kantoru, na której Klient może zarządzać swoją relacją z nami.

„Regulamin” oznacza niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi Exchange przez Bitcan sp. z o.o.

„Siła wyższa” oznacza nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niewywołane przez nas oraz pozostające poza naszą kontrolą, a w szczególności:

- a) wojnę, konflikt zbrojny lub atak terrorystyczny,
- b) zamieszki, stan nadzwyczajny, w tym stan wojenny, stan wyjątkowy lub stan klęski żywiołowej,
- c) pożar, powódź, trzęsienie ziemi lub inne katastrofy naturalne,
- d) pandemię, epidemię lub stan zagrożenia nimi,
- e) strajk generalny lub nielegalny strajk Pracowników lub dostawców usług, które są niezbędne do kontynuowania świadczenia Usług przez nas na Twoją rzecz,

„Spółka” oznacza Bitcan Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Podlaska 15 60-623 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru pod numerem KRS 0000808472, NIP 629-24-95-06, REGON 384619443.

„Strona internetowa” oznacza www.ari10.com oraz jej podstrony, w tym www.ari10.com/exchange oraz exchange.ari10.com.

„Transakcja” oznacza zakup, sprzedaż, wymianę lub innego rodzaju transakcję dotyczącą Kryptoaktywów dokonywaną przez Klienta za pośrednictwem Kantoru.

„Usługi” oznacza świadczoną za pomocą Kantoru:

- a) wymianę Kryptoaktywów na środki pieniężne, rozumianą jako zawieranie z Klientami umów nabycia lub sprzedaży Kryptoaktywów w zamian za środki pieniężne, z użyciem własnego kapitału,
- b) wymianę Kryptoaktywów na inne Kryptoaktywa, rozumianą jako zawieranie z Klientami umów nabycia lub sprzedaży Kryptoaktywów w zamian za inne Kryptoaktywa, z użyciem własnego kapitału,
- c) transferu Kryptoaktywów w imieniu Klientów.

„Zlecenie wymiany” oznacza dyspozycję Klienta dotyczącą wykonania Transakcji.

2. Zawarcie umowy

2.1. Jakie dane musisz podać przy zawieraniu umowy

Korzystanie z Kantoru wymaga zawarcia przez Ciebie z nami umowy oraz utworzenia Profilu Klienta. By ją zawrzeć, musisz przekazać nam wszystkie wymagane prawem informacje oraz dokumenty w celu identyfikacji i weryfikacji Twojej tożsamości. Wszelkie dane przekazujesz nam w formie elektronicznej, za pośrednictwem udostępnionej przez nas Strony internetowej.

Jeżeli zawierasz z nami umowę jako osoba fizyczna, musisz przekazać nam następujące dane:

- a) imię i nazwisko,
- b) datę urodzenia,
- c) kraj urodzenia,
- d) obywatelstwo,
- e) PESEL lub inny numer weryfikacyjny (jeżeli go posiadasz),
- f) numer telefonu,
- g) E-mail,
- h) rodzaj, seria oraz numer dokumentu tożsamości,
- i) dane właściwego urzędu skarbowego,
- j) dane dot. rachunku bankowego,
- k) adres Twojego portfela Kryptoaktywów.

Jeżeli zawierasz z nami umowę jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, oprócz powyższych danych musisz przekazać nam dodatkowo:

- a) nazwę firmy,
- b) NIP.

Jeżeli zawierasz z nami umowę jako osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, musisz przekazać nam następujące dane:

- a) nazwa spółki,
- b) numer KRS,

- c) NIP,
- d) REGON,
- e) imię i nazwisko osoby/osób uprawnionych do reprezentacji spółki,
- f) dane osoby zawierającej umowę,
- g) numer telefonu,
- h) e-mail,
- i) siedziba spółki,
- j) dane właściwego urzędu skarbowego,
- k) dane dot. rachunku bankowego,
- l) dane dot. beneficjenta rzeczywistego,
- m) ważny numer LEI.

Przed zawarciem umowy poprosimy Cię także o przekazanie dokumentów oraz danych, które zbieramy w celu wypełnienia spoczywających na nas obowiązków z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.

Możemy poprosić Cię także o podanie dodatkowych danych, jeżeli jest to wymagane obowiązującymi przepisami.

Zobowiązujesz się do natychmiastowej aktualizacji danych, o których mowa powyżej, jeżeli ulegną one zmianie. Nie ponosimy odpowiedzialności za Twoje straty, jeśli nie wypełnisz tego zobowiązania.

2.2. Twoje oświadczenia

Zawierając umowę oświadczasz, że:

- a) posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych i nie podlegasz ograniczeniom prawnym w zakresie korzystania ze świadczonych przez nas Usług oraz dokonywania Transakcji,
- b) wszelkie przekazane przez Ciebie informacje są prawdziwe oraz zgodne z Twoją rzeczywistą sytuacją i statusem prawnym,
- c) w przypadku reprezentowania przez Ciebie osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – jesteś osobą uprawnioną do reprezentowania podmiotu.

Dodatkowo oświadczasz że wiesz i potwierdzasz, że znasz przysługujące nam uprawnienie do powstrzymania się do zawarcia umowy z Klientem według własnego uznania i z jakichkolwiek przyczyn. W szczególności dotyczy się to podmiotów będących obywatelami, rezydentami lub podmiotami mającymi siedzibę lub które przebywają na terytorium krajów, które znalazły na liście sankcji międzynarodowych lub wobec których nie mamy możliwości świadczenia Usług ze względów regulacyjnych.

2.3. Moment zawarcia umowy

Zawarcie umowy o świadczenie Usług między Tobą a nami następuje w formie elektronicznej, gdy:

- a) zaakceptujesz niniejszy Regulamin, w tym dodatkowe dokumenty, które regulują warunki naszej współpracy, w szczególności dokumenty, o których mowa w punkcie 3.1,
- b) złożysz odpowiednie oświadczenia,
- c) pozytywnie zweryfikujemy i zaakceptujemy przekazane przez Ciebie informacje oraz dokumenty.

Wraz z zawarciem umowy z nami stajesz się naszym Klientem oraz otwieramy Ci Profil Klienta.

2.4. Czas trwania umowy

Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony. Zasady dotyczące wypowiedzania umowy znajdziesz w punkcie 12.

3. Jak świadczymy Usługi

3.1. Dokumenty

Świadczymy nasze Usługi na podstawie warunków określonych w następujących dokumentach:

- a) Regulaminie,
- b) Tabeli Opłat i Prowizji,
- c) Polityce Prywatności,
- d) Informacji dotyczącej ogólnych zasad zarządzania konfliktami interesów,
- e) Polityce usług transferu kryptoaktywów, oraz
- f) innych dokumentach określonych w Regulaminie.

Powyższe dokumenty stanowią załącznik do Regulaminu.

3.2. Wymagania techniczne

Do korzystania z Kantoru potrzebujesz urządzenia (np. komputer, telefon) z dostępem do internetu z zainstalowaną aplikacją, którą udostępniamy (w przypadku telefonu) albo aktualną wersją przeglądarki internetowej (w przypadku komputera). Kantor może nie działać poprawnie na starych wersjach przeglądarek internetowych.

Nie jesteśmy odpowiedzialni za niepoprawne funkcjonowanie Kantoru, jeżeli wynika ono z działania Twojego urządzenia. Nie odpowiadamy również za działanie usług wykorzystywanych przez Ciebie poza naszym Kantorem, nawet jeśli służą Ci do transferów Kryptoaktywów.

Możemy czasowo wyłączyć całość lub część funkcji Kantoru, np. z powodu konserwacji. Staramy się wcześniej poinformować Cię o przerwie w świadczeniu przez nas Usług.

Możemy zablokować dostęp do niektórych lub wszystkich funkcji Kantoru, jeżeli jest to od nas wymagane przepisami prawa. Dotyczy to zarówno pojedynczych Klientów, jak i wybranych jurysdykcji.

Zobowiązujesz się do bieżącego weryfikowania i aktualizowania systemów z których korzystasz w ramach dostępu do Kantoru. Przyjmujesz do wiadomości, że zaniechania w tym zakresie mogą mieć wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Kantoru na twoim urządzeniu i doprowadzić do utraty zysków lub strat.

Zobowiązujesz się do chronienia swoich loginów i haseł, które wykorzystujesz do logowania się do Kantoru oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.

3.3. Składanie Zleceń wymiany

Złożone przez Ciebie Zlecenie wymiany musi zawierać:

- a) Twoje imię i nazwisko, nazwę albo nazwę firmy,
- b) dane osoby składającej Zlecenie wymiany (jeżeli składa je Twój pełnomocnik),
- c) datę i godzinę złożenia Zlecenia,
- d) rodzaj i liczbę kryptoaktywów będących przedmiotem Zlecenia wymiany,
- e) przedmiot Zlecenia wymiany (tj. kupno albo sprzedaż),
- f) określenie ceny Kryptoaktywa,
- g) oznaczenie terminu ważności Zlecenia,
- h) dodatkowe parametry wymagane obowiązującymi przepisami.

Po złożeniu przez Ciebie Zlecenia wymiany potwierdzimy jego przyjęcie. Przyjęcie Zlecenia wymiany nie oznacza, że zostało ono zrealizowane.

Jeżeli uznamy, że Twoje Zlecenie wymiany jest niedopuszczalne do przyjęcia lub wykonania, niezwłocznie poinformujemy Cię o tym fakcie wskazując przy tym przyczyny.

Jeżeli ma to zastosowanie, gdy składasz Zlecenie wymiany, blokujemy odpowiednie Kryptoaktywa Twoim Portfelu, a następnie automatycznie pobierane w chwili realizacji Transakcji.

Lista Kryptoaktywów, w stosunku do których świadczymy nasze Usługi są wskazane na naszej Stronie internetowej.

3.4. Realizacja Zleceń wymiany

Realizacja Zlecenia wymiany następuje w momencie wskazanym na potwierdzeniu Transakcji, które znajdziesz w Profilu Klienta.

Realizujemy Twoje Zlecenia wymiany po cenach podanych w momencie, gdy staje się ono ostateczne. Za ostateczne Zlecenie uznaje się takie, które nie może zostać przez Ciebie wycofane.

Na naszej Stronie internetowej publikujemy metodę określania ceny Kryptoaktywów.

Możemy określić w Tabeli Opłat i Prowizji maksymalną i minimalną wartość, wolumen lub wielkość Zlecenia wymiany. Nie przyjmujemy, anulujemy lub określamy jako nieważne Zlecenia wymiany, które przekraczają lub prowadziłyby do przekroczenia wartości, wolumenów lub wielkości określonych w Tabeli Opłat i Prowizji.

Możemy zawiesić przyjmowanie Zleceń wymiany, jeżeli dostęp do danego Kryptoaktywa jest niemożliwy z przyczyn, za które nie ponosimy odpowiedzialności.

3.5. Ograniczenia oraz zasady odpowiedzialności dotyczące Zleceń wymiany

By wykonać Transakcję, możemy zażądać przedstawienia dodatkowych dokumentów oraz informacji, jeżeli taka konieczność powstanie zgodnie z obowiązującymi przepisami, a w szczególności, jeżeli takie informacje i dokumenty są wymagane przez podmiot trzeci, z którym współpracujemy przy świadczeniu Usług.

Jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami realizacja praw, obowiązków lub innych działań wymaga przekazania do podmiotu trzeciego z którym współpracujemy przy świadczeniu Usług Twoich danych osobowych lub dotyczących Ciebie informacji, które stanowią tajemnicę zawodową, prześlemy takie informacje, na co wyrażasz zgodę.

Tylko Ty jesteś osobą odpowiedzialną za prawidłowe przekazanie Kryptoaktywów na odpowiednie portfele, w tym za weryfikację, czy wskazany przez Ciebie portfel docelowy nie zawiera błędów oraz czy należy on do Ciebie. Nieprawidłowy transfer Kryptoaktywów lub wskazanie nieprawidłowych danych portfela docelowego może spowodować, iż Kryptoaktywa nie będą możliwe do odzyskania.

Możemy ze skutkiem natychmiastowym zawiesić świadczenie Usług w odniesieniu do danego Kryptoaktywa w całości lub w części w przypadkach, w których świadczenie stało się niemożliwe skutkiem okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności. Dochowamy należytej staranności, by poinformować Cię o tym fakcie z odpowiednim wyprzedzeniem. Zawieszenie świadczenia usługi następuje na okres występowania przeszkody uniemożliwiającej świadczenie. Jeżeli przeszkoda taka ma charakter trwały, nasze zobowiązanie do świadczenia Usług wygasa w całości.

Ze względów technologicznych nie gwarantujemy, że udostępniany przez nas spis ofert zakupu lub sprzedaży Kryptoaktywów jest przez cały czas aktualny.

Jeżeli nie jest to następstwem okoliczności, za które nie odpowiadamy na podstawie obowiązujących przepisów, nie ponosimy odpowiedzialności za szkody, które wynikają z:

- a) odrzucenia Zlecenia wymiany,
- b) zawieszenia przyjmowania Zleceń wymiany,
- c) nieterminowego rozrachunku zawartych Transakcji, jeżeli opóźnienie rozliczenia wynika z przyczyn, za które nie ponosimy odpowiedzialności.

3.6. Środki pieniężne służące do dokonania Transakcji

Na naszej Stronie internetowej wskazujemy oraz dokładnie opisujemy sposoby transferu środków pieniężnych, które możesz użyć, by dokonać Transakcji.

By przenieść środki służące do dokonania Transakcji, możesz skorzystać z usług podmiotów trzecich, z którymi współpracujemy. By to zrobić, konieczne będzie zaakceptowanie przez Ciebie regulacji wybranego przez Ciebie podmiotu.

Możesz także przenieść środki służące do dokonania Transakcji za pośrednictwem przelewu bankowego. By to zrobić, konieczne jest podanie przez Ciebie prawidłowych danych do przelewu, między innymi takich jak Twoje imię i nazwisko, odbiorca, tytuł przelewu czy nasz numer rachunku. Nie ponosimy odpowiedzialności za przelewy, w których dane zostały przez Ciebie błędnie wypełnione.

Jeżeli na Twój Portfel zostanie skierowany przelew bankowy z nienależącego do Ciebie rachunku, podasz błędny tytuł przelewu lub nie przekażesz nam we wskazanym przez nas terminie informacji, o których mowa w punkcie 4, zwrócimy środki pieniężne w terminie do 30 dni na koszt i ryzyko nadawcy, na rachunek bankowy, z którego zostało pierwotnie przesłane. Możemy przy tym potrącić wszelkie opłaty manipulacyjne odpowiadające kosztom wykonania zwrotu. Jeżeli kwota przeznaczona do zwrotu będzie niższa niż kwoty minimalnej opłaty manipulacyjnej, zostanie ona potrącona w całości tytułem kosztów manipulacyjnych.

Przelewy przychodzące są aktualizowane zgodnie z sesjami przelewów przychodzących, we wszystkie dni tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

3.7. Zasilenie Portfela Kryptoaktywami

Jeżeli zasilasz Portfel Kryptoaktywami, możesz dokonać tego wyłącznie z adresu rozproszonego rejestru lub rachunku należącego do Ciebie. W przeciwnym razie zwrócimy te Kryptoaktywa na rzecz inicjatora transferu. Zwrot nastąpi w terminie do 30 dni kalendarzowych, a wysokości transferu zwrotnego zostanie pomniejszona o wartość opłaty do sieci obowiązującej w momencie wykonania zwrotu, a także ponoszonej przez nas opłaty manipulacyjnej, które będą zależne od ilości i rodzaju danego Kryptoaktywa. Jeżeli ze względu na brak lub nieprawidłowe informacje nie będziemy w stanie zwrócić Ci Kryptoaktywów, zwrócimy się do Ciebie z prośbą o uzupełnienie informacji. Jeżeli nie zrobisz tego w wyznaczonym przez nas terminie, zastosujemy odpowiedni procedurę wskazaną w punkcie 12. Nie ponosimy odpowiedzialności za możliwe zwiększenie wysokości opłaty do sieci w zależności od momentu wykonania zwrotu ani za zmiany wartości danego Kryptoaktywa.

Jeżeli będziemy mieli wątpliwości, do kogo należy adres rozproszonego rejestru lub rachunek, z którego dokonano zasilenia Portfela, możemy zastosować środki, o których mowa w punkcie 4.

3.8. Wypłata środków pieniężnych

Zlecając wypłatę środków pieniężnych za pośrednictwem przelewu bankowego, musisz wskazać jako odbiorcę należący do Ciebie rachunek bankowy. Nie zrealizujemy wypłaty na inny rachunek bankowy. Ponadto nie zrealizujemy przelewu, jeżeli nie będzie zawierał wszystkich wymaganych obowiązującymi przepisami prawidłowych danych.

Wypłaty środków pieniężnych zlecamy do realizacji w ciągu 2 dni roboczych.

3.9. Wypłata Kryptoaktywów

Wypłata Kryptoaktywów z Kantoru może nastąpić wyłącznie na należący do Ciebie adres rozproszonego rejestru lub rachunek Kryptoaktywów. Nie zrealizujemy wypłaty na inny adres rozproszonego rejestru lub rachunek Kryptoaktywów.

3.10. Przechowywanie Kryptoaktywów

Kryptoaktywa, które są widoczne w Twoim Portfelu, są przechowywane oraz administrowane przez podmiot, z którym mamy zawartą odpowiednią umowę.

4. Bezpieczeństwo Transakcji

Nie możesz korzystać z Kantoru do celów niezgodnych z jej przeznaczeniem.

Jeżeli nabierzemy uzasadnione podejrzenie, że Twoje działania są niezgodne z prawem, w szczególności gdy podejrzewamy, że środki pieniężne lub Kryptoaktywa będące przedmiotem Transakcji pochodzą z nielegalnego źródła, możemy zablokować Transakcję lub Twój Portfel. Jeżeli w takim przypadku przyjęliśmy jakiegokolwiek środki, możemy zdeponować je na odpowiednim rachunku lub depozycie do czasu uzyskania rozstrzygnięcia, za co będziemy pobierali opłaty. Odblokowanie środków pieniężnych lub Kryptoaktywów może nastąpić po usunięciu wszelkich wątpliwości, w tym po uzyskaniu stosownych informacji od organów państwowych.

Możemy także zablokować Twój Portfel gdy wskazane przez Ciebie dane są niekompletne lub nabierzemy uzasadnionego podejrzenia, że są nieprawidłowe. W takiej sytuacji możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych dokumentów lub informacji.

Jeżeli nie uda nam się usunąć wątpliwości lub zaktualizować wskazanych przez Ciebie danych, możemy odmówić wykonania Transakcji. Natomiast jeżeli odblokujemy Twój Portfel i wykonamy zleconą przez Ciebie Transakcję, nie możesz kierować wobec nas roszczeń z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności z tytułu utraconych korzyści.

Powyższe zasady mają także zastosowanie, jeżeli z uzasadnionym wnioskiem zwróci się do nas bank lub inna instytucja finansowa.

5. Kontakt z Klientem

Wszelkie oświadczenia woli związane z realizacją Usług lub innymi czynnościami w ramach prowadzonej przez nas działalności mogą być składane zarówno przez Ciebie, jak i przez nas w formie elektronicznej, o ile obowiązujące przepisy nie wymagają innej formy.

Najważniejsze informacje na temat Twojej aktywności w Kantorze związanej ze świadczonymi przez nas Usługami znajdziesz w Profilu Klienta. Znajdziesz tam m.in. informacje na temat:

- a) Twojego salda,
- b) historii Twoich Transakcji oraz poniesionych opłat,
- c) posiadanych przez Ciebie portfeli Kryptoaktywów, które zsynchronizowałeś z Kantorem,
- d) aktualnych wersji dokumentów związanych ze świadczonymi przez nas Usługami.

Po wykonaniu Transakcji niezwłocznie poinformujemy Cię o tym fakcie oraz uwidocznimy ją w Profilu Klienta. Zobowiązujesz się do monitorowania dokonywanych przez Ciebie Transakcji oraz niezwłocznego informowania nas o wszelkich wykrytych przez Ciebie nieprawidłowościach.

Publikujemy informacje dotyczące zawartych przez nas Transakcji, podając przy tym wolumeny oraz ceny.

Wraz z zawarciem umowy prześlemy Ci Regulamin wraz z załącznikami, a także dokumenty informacyjne dotyczące Kryptoaktywów, w stosunku do których świadczymy Usługi.

Możemy kontaktować się z Tobą za pośrednictwem:

- a) telefonu, w tym poprzez SMSy,
- b) poczty, w tym poprzez przesyłki polecone,

- c) elektronicznie, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz Profiu Klienta, oraz
- d) powiadomień typu push w aplikacji mobilnej.

Jeżeli obowiązujące przepisy tego wymagają, przekazemy Ci niezbędne dokumenty oraz informacje wykorzystując do tego trwałe nośniki.

6. Opłaty i prowizje

Możemy naliczać opłaty i prowizje za świadczone przez nas Usługi. Szczegóły na ich temat znajdziesz w Tabeli Opłat i Prowizji, którą zamieszczamy na naszej Stronie internetowej. Pamiętaj, że pośrednik płatności może pobierać dodatkowe opłaty.

7. Konflikt interesów

W przypadku wystąpienia konfliktu interesów, podejmiemy działania mające na celu wyeliminowanie potencjalnego negatywnego wpływu na Ciebie, jaki może wywrzeć. Opis konfliktu interesów został przez nas opisany w przekazanej Ci dokumentacji. Możesz go także pobrać z naszej Strony internetowej. Nasze regulacje wewnętrzne zapewniają, że w przypadku powstania konfliktu interesów nie dojdzie do naruszenia Twojego interesu.

8. Zlecenie czynności stanowiących Usługi podmiotowi trzeciemu

Możemy zlecić wykonywanie poszczególnych czynności stanowiących Usługi na rzecz podmiotu trzeciego. W takim przypadku warunki świadczenia Usług nie ulegną zmianie na Twoją niekorzyść.

Świadcząc nasze Usługi korzystamy z usług podmiotów trzecich, w tym pośredników płatności oraz banków.

O zamiarze takiego zlecenia poinformujemy Cię z co najmniej 30. dniowym wyprzedzeniem.

9. Zasady odpowiedzialności

Ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za szkody, które wynikną z naruszenia przez nas:

- a) obowiązujących przepisów,
- b) postanowień Regulaminu lub dokumentów, o których mowa w punkcie 3.1, lub
- c) działania w złej wierze lub braku należytej staranności przy świadczeniu Usług.

W szczególności nie odpowiadamy za:

- a) straty, które poniesiesz w wyniku wykonania Twoich Transakcji,
- b) utracone zyski lub straty, które poniesiesz z powodu zakłóceń lub opóźnień w transmisji danych, jeśli nastąpią nie z naszej winy, w szczególności gdy z powodu wadliwego funkcjonowania infrastruktury technicznej, którą wykorzystujesz, nie mogłeś dokonać Transakcji lub dostać się do Profilu Klienta,

- c) prawidłowość wpłat i wypłat Kryptowalut, jeśli problemy w tym zakresie leżą po stronie sieci danej Kryptowaluty i są niezależne od nas,
- d) czas rejestracji transakcji przy obciążaniu portfeli poszczególnych Kryptoaktywów,
- e) straty które poniesiesz, wynikające z braku możliwości dokonywania transakcji za pośrednictwem Kantoru w czasie przerwy technicznej,
- f) różnice w kursach Kryptoaktywów,
- g) straty które poniesiesz, powstałe podczas blokady danej transakcji lub blokady dokonanej zgodnie z Regulaminem lub na żądanie uprawnionych organów.

10. Załatwianie skarg

Możesz złożyć skargę na nasze Usługi lub sposób ich świadczenia elektronicznie, za pośrednictwem formularza dostępnego na naszej Stronie.

Wszystkie potrzebne formularze i dane kontaktowe (np. numery telefonów) znajdziesz także instrukcji dotyczącej składania skarg zamieszczonej na naszej Stronie.

Skarga powinna zawierać:

- a) Imię i nazwisko/Nazwa podmiotu prawnego (skarżącego);
- b) adres e-mail skarżącego;
- c) adres portfela (jeżeli dotyczy);
- d) numer referencyjny usługi lub inne odniesienia do odpowiednich transakcji, np. adres portfela (jeżeli dotyczy);
- e) Informacje o skardze (Wszystkie podstawowe informacje na temat usługi w zakresie kryptoaktywów, której dotyczy skarga oraz opis przedmiotu skargi)
- f) konkretne żądanie skarżącego;
- g) wszelkie dokumenty lub dowody na poparcie wymienionych faktów, np.:
 - a. dowód płatności (w formacie PDF), jeśli skarga dotyczy transakcji finansowej;
 - b. hash transakcji, jeśli skarga dotyczy wpłaty lub wypłaty kryptoaktywów.

Jeżeli Twoja skarga wydaje się nam niejasna, możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą o jej uzupełnienie, np. poprzez przekazanie dodatkowych wyjaśnień. Jeżeli tego nie zrobisz w ciągu 7 dni, możemy odrzucić Twoją skargę.

Po otrzymaniu Twojej skargi prześlemy Ci potwierdzenie jej otrzymania.

Twoja skarga zostanie przez nas rozpatrzona w ciągu 14 dni od otrzymania kompletnej skargi.

Masz prawo odwołać się od naszej decyzji. Udzielimy odpowiedzi na Twoje kompletne odwołanie w ciągu 14 dni od jego otrzymania. Jeżeli po złożeniu przez Ciebie odwołania utrzymamy naszą decyzję, nie rozpatrzemy kolejnych odwołań, o ile nie dostarczysz dodatkowych informacji dotyczących złożonej przez Ciebie skargi.

Jeżeli jesteś konsumentem, a umowa z nami została zawarta za pomocą środków komunikacji elektronicznej, możesz rozwiązać spór pozasądowo, za pośrednictwem ODR,

czyli europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Niezależnie od powyższych postanowień, możesz skierować sprawę do sądu właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania. Możesz też zwrócić się do Rzecznika Finansowego lub organizacji konsumenckich o bezpłatną poradę.

11. Własność intelektualna

Mamy prawa do wszystkich utworów, znaków towarowych i oznaczeń, które udostępniamy w Kantorze oraz naszej Stronie internetowej.

Wszystkie prezentowane przez nas utwory, towary i oznaczenia są chronione prawem. Możesz korzystać z nich wyłącznie do celów prywatnych, zgodnie z odpowiednimi przepisami. Jeżeli chcesz użyć w sposób, który wykracza tzw. dozwolony użytek (np. w celu komercyjnym), musisz najpierw skontaktować się z nami i uzyskać naszą zgodę.

12. Wypowiedzenie umowy

Możesz wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w dowolnym momencie. Masz do tego prawo w szczególności gdy nie zgadzasz się ze zmianami Regulaminu lub dokumentów, o których mowa w punkcie 3.1. Warunkiem skutecznego wypowiedzenia umowy jest dokonanie przez Ciebie wypłaty całości Kryptoaktywów z Twojego Portfela.

By wypowiedzieć umowę, zawiadom nas poprzez wysłanie maila na adres support@ari10.com.

Mamy prawo do rozwiązania umowy z Klientem z zachowaniem 14. dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku gdy:

- a) nie jest możliwe zastosowanie środków bezpieczeństwa, o których mowa w przepisach dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- b) Klient nie aktualizuje informacji, które podał w trakcie zawierania umowy lub innych informacji, których przekazanie Spółce jest wymagane przez obowiązujące przepisy,
- c) Klient narusza Regulamin lub zasady współżycia społecznego,
- d) istnieje uzasadnione podejrzenie, że działania Klienta naruszają obowiązujące przepisy,
- e) nastąpiła upadłość lub likwidacja Klienta,
- f) wystąpią inne przypadki wskazane w Regulaminie.

Zawiadomimy Cię o fakcie oraz przyczynie wypowiedzenia umowy drogą mailową.

W przypadku gdy to my wypowiedzieliśmy umowę Klientowi, przed końcem dnia, w którym zostanie ona rozwiązana, Klient jest zobowiązany wypłacić całość Kryptoaktywów, jakie są przechowywane u nas przez Klienta. Jeżeli Klient tego nie zrobi, automatycznie sprzedamy Kryptoaktywa, a uzyskaną kwotę prześlemy na zdefiniowany przez Klienta rachunek do wypłat, zweryfikowany zgodnie z obowiązującymi przepisami. Jeśli taki rachunek nie został wskazany, zwrócimy się do Klienta drogą mailową do podania numeru rachunku bankowego

do wypłat oraz dostarczenia innych dokumentów wymaganych przez obowiązujące przepisy w terminie dwóch dni roboczych.

Jeżeli Klient nie wskaże rachunku lub nie dostarczy dokumentów określonych powyżej we wskazanym terminie, pozostałe środki pieniężne prześlemy na wydzielony, nieoprocentowany rachunek bankowy, nieobjęty systemem rekompensat oraz wezwiemy Klienta do złożenia dyspozycji wypłaty środków pieniężnych, przekazując informację na adres e-mail. Klient w każdej chwili może złożyć dyspozycję wypłaty środków pieniężnych. Przechowywanie środków pieniężnych może być obciążone opłatami.

Zanim wypowiemy umowę możemy czasowo zaprzestać świadczenia Usług w celu wyjaśnienia sytuacji, w tym zablokować Klientowi dostęp do Profilu Klienta. W takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za utratę wartości aktywów Klienta zgromadzonych w Kantorze.

13. Twoje dane osobowe

Zbieramy i przechowujemy Twoje dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności dotyczącymi ochrony danych osobowych oraz zapobiegania praniu pieniędzy.

Przechowujemy przekazane przez Ciebie dane oraz przetwarzamy je do celów związanych z wykonaniem umowy, w tym m.in. do utrzymywania relacji z Tobą, odzyskiwania długów, przetwarzania wniosków, oceny ryzyka, zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami, rozwoju oraz analizy produktów i usług.

Szczegółowe zasady dotyczące wykorzystywania i przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych znajdziesz w Polityce Prywatności zamieszczonej na naszej Stronie.

14. Śmierć Klienta

Gdy uzyskamy wiarygodną informację o śmierci Klienta, umowa między nami wygasa. Za wiarygodną informację uznajemy skan odpisu aktu zgonu, skróconego odpisu aktu zgonu lub inny dokument urzędowy potwierdzający śmierć Klienta.

Po wygaśnięciu umowy zablokujemy możliwość wpłat i wypłat z Portfela, a zgromadzone na nim Kryptoaktywa są pozostają na nim do momentu otrzymania przez nas odpowiedniej dyspozycji złożonej przez spadkobierców zmarłego Klienta.

Wszelkie dyspozycje dotyczące Kryptoaktywów przyjmujemy wyłącznie od spadkobierców wskazanych w postanowieniu sądu o stwierdzeniu nabycia spadku lub w akcie poświadczenia dziedziczenia sporządzonym przez notariusza. W przypadku większej liczby spadkobierców, możemy przyjąć dyspozycje od nich wszystkich lub od jednego z nich, o ile działa on w imieniu pozostałych na podstawie odpowiednich pełnomocnictw. Możemy przyjąć dyspozycje także na podstawie postanowienia sądu o dziale spadku lub umowy o dział spadku. W przypadku istnienia dodatkowych obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów realizujemy dyspozycje po spełnieniu przez spadkobierców tych warunków. W przypadku większej liczby spadkobierców, konieczne jest również przekazanie umowy o dział spadku albo sądowego postanowienia o dziale spadku, z których będzie wynikać, jakim osobom przysługują Kryptoaktywa z rachunku i w jakiej części.

Na podstawie dokumentów poświadczających nabycie spadku oraz skanu dokumentu tożsamości spadkobiercy przyjmujemy pisemną dyspozycję przekazania Kryptoaktywów. Dodatkowo możemy poprosić spadkobierców o przedstawienie dowodu, że są właścicielami rachunku, na który mają być przekazane Kryptoaktywa.

Powyższe postanowienia stosuje się analogicznie w przypadku likwidacji osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W przypadku procesu likwidacji należy przekazać wiarygodne informacje o likwidacji, za które uznajemy uchwałę wspólników o rozwiązaniu osoby prawnej, orzeczenie sądu będące podstawą do rozwiązania osoby prawnej lub wyciąg z KRS potwierdzający likwidację osoby prawnej.

15. Pozostałe postanowienia

15.1. Pełnomocnictwa

Możesz upoważnić inne osoby do wykonywania wszelkich czynności związanych z Twoją Umową, na przykład do jej zawarcia, zmiany jej warunków lub jej rozwiązania. Możesz to zrobić **pisemnie** na dwa sposoby:

- a) w obecności osoby będącej naszym pracownikiem, która potwierdzi autentyczność danych, dokumentów i podpisów,
- b) przysyłając podpisane pełnomocnictwo wraz z kopią dokumentu tożsamości i wzorem podpisu pełnomocnika. W tym przypadku skontaktujemy się z Tobą by potwierdzić autentyczność pełnomocnictwa.

Pełnomocnik może upoważnić inną osobę do wykonywania czynności związanych z Twoją Umową, jeżeli zostało to przez Ciebie **wyraźnie wskazane w pełnomocnictwie**.

Pełnomocnictwo wygasa, gdy:

- a) Ty lub Twój pełnomocnik je odwołacie,
- b) Klient lub jego pełnomocnik umrą,
- c) gdy Klient będący osobą prawną utraci osobowość prawną.

15.2. Siła wyższa

W przypadku wystąpienia Siły wyższej nie odpowiadamy względem Ciebie z tytułu utrudnień, opóźnień lub innego niewypełniania przez nas obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu.

15.3. Transakcje na własny rachunek

W przypadku gdy dokonamy transakcji na Kryptoaktywach na własny rachunek, opublikujemy informacje na jej temat, w tym podamy wolumen oraz cenę każdej transakcji. Taka informacja będzie dostępna na naszej Stronie internetowej co najmniej do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym dokonaliśmy transakcji na własny rachunek.

15.4. Aktualizacja danych

Jeśli z uwagi na obowiązujące przepisy prawa zażądamy od Ciebie, abyś dostarczył określone dane, dokumenty lub informacje i nie zrobisz tego bez ważnych przyczyn, mamy prawo:

- a) odmówić zawarcia umowy albo ją rozwiązać,
- b) odmówić dokonania Transakcji,

- c) zablokować dostęp do Profilu Klienta.

15.5. Postępowanie w przypadku niedostarczania przez Klienta środków

Jeżeli nie dostarczysz środków pieniężnych w terminach określonych w Regulaminie, dodatkowych dokumentach, które regulują warunki naszej współpracy lub w odrębnych przepisach, podejmujemy kroki, aby wyjaśnić sytuację. Robimy to w szczególności w drodze negocjacji, a jeśli okaże się to bezskuteczne, podejmujemy czynności służące odzyskaniu zaległych środków pieniężnych. Gdy Klient zalega z dostarczeniem środków pieniężnych dłużej niż miesiąc, możemy wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym lub możemy wstrzymać się z dalszym jej wykonywaniem do czasu dostarczenia przez Klienta zaległych środków pieniężnych lub uzyskania od Klienta lub podmiotu trzeciego gwarancji ich dostarczenia bądź innego zabezpieczenia.

15.6. Zmiany regulaminu

Możemy zmienić Regulamin gdy:

- a) Zmieniają się przepisy, które mają lub mogą mieć wpływ na naszą działalność, w tym na świadczone przez nas Usługi lub na obsługę Klienta,
- b) musimy dostosować Regulamin do obowiązujących przepisów,
- c) zmiany wykładni obowiązujących przepisów, będącej skutkiem orzeczeń sądów, uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów organów państwa,
- d) konieczności dostosowania Regulaminu do decyzji, wytycznych, rekomendacji lub innych stanowisk organów nadzoru,
- e) konieczności dostosowania Warunków Regulaminu do wymogów związanych z ochroną konsumenta,
- f) zmiany zakresu prowadzonej działalności lub zmiany zakresu świadczonych Usług lub sposobu świadczenia Usług,
- g) wprowadzenia nowych produktów lub usług do naszej oferty lub jej zmiany, polegającej na modyfikacji Usług lub produktów, w tym zakresu i sposobu ich świadczenia,
- h) konieczności dostosowania Regulaminu do warunków rynkowych, w tym do oferty konkurencyjnych podmiotów świadczących usługi z zakresu kryptoaktywów, zmian technologicznych, zmian funkcjonowania rynku instrumentów pochodnych,
- i) wprowadzeniem zmian redakcyjnych, stylistycznych, niemających wpływu na Twoją sytuację prawną.

Zmiana Regulaminu następuje na podstawie wysłanego do Ciebie zawiadomienia na co najmniej 14 dni przed datą wejścia w życie.

Możemy zmienić inne dokumenty, które regulują warunki naszej współpracy, w szczególności dokumenty, o których mowa w punkcie 3.1. Ich zmiana następuje na podstawie wysłanego do Ciebie zawiadomienia na co najmniej 7 dni przed datą ich wejścia w życie.

Możemy zmienić Tabelę Opłat i Prowizji w przypadku:

- a) zmiany poziomu inflacji,

- b) wzrostu kosztów świadczenia Usług, w tym w szczególności w wyniku zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, obsługi rozliczeń transakcji i innych kosztów ponoszonych przez Spółkę lub też wynikających ze zmiany obowiązujących przepisów,
- c) wprowadzenia opłat dotyczących wdrożenia do oferty nowych Usług lub produktów,
- d) zmiany zakresu, formy lub sposobu wykonywania Usług, w tym w szczególności w celu dostosowania ich do aktualnych standardów działalności, warunków rynkowych, zmian technologicznych itp.

Dodatkowo możemy zmieniać Regulamin oraz dokumenty, o których mowa w punkcie 3.1 na podstawie wysłanego do Ciebie zawiadomienia na 1 dzień przed datą ich wejścia w życie w przypadku gdy zmiany te:

- a) spowodują obniżenie ponoszonych przez Ciebie kosztów,
- b) wynikają z zaistnienia Siły wyższej,
- c) nie wpływają niekorzystnie na Twoją sytuację prawną lub ekonomiczną.

15.7. Przeniesienie praw i obowiązków

Zastrzegamy sobie prawo do przeniesienia przysługujących nam praw oraz obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu, a także całości lub części obsługiwanych Klientów, do innego podmiotu świadczącego usługi tożsame ze świadczonymi przez nas. Poinformujemy Cię o tym nie później niż 14 dni przed planowanym przeniesieniem.

W terminie 14 dni od otrzymania informacji, o której mowa powyżej, możesz wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia dodatkowych kosztów, z wyjątkiem kosztów wynikających ze świadczenia Usług do dnia rozwiązania umowy.

Po skutecznym przeniesieniu Usług do nowego podmiotu, wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Regulaminu będą wykonywane przez nowy podmiot, bez konieczności zawierania nowych umów przez Ciebie.

15.8. Prawo właściwe

Prawem właściwym dla regulacji relacji wynikających z Umowy oraz tego Regulaminu, jest prawo polskie.