



## Правила обмена виртуальных активов (Публичная оферта)

### 1. Общие положения

- Цель и область применения. Настоящие Правила обмена виртуальных активов (далее – «Правила») устанавливают порядок и условия совершения операций обмена виртуальных активов компанией ОсОО «СТЕЙБЛЕКС» (далее – «Компания»). Правила обязательны для исполнения всеми клиентами и работниками Компании при осуществлении обменных операций.
- Нормативная база. Правила разработаны в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, включая требования законодательства о виртуальных активах, о противодействии легализации преступных доходов и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), а также о защите прав потребителей и других применимых нормативных правовых актов.
- Термины и определения. В настоящих Правилах используются следующие термины:
- Виртуальный актив – цифровое представление ценности, основанное на технологии распределенного реестра (блокчейн) или иной аналогичной технологии, которое может использоваться в качестве средства обмена или для инвестиционных целей (например, криптовалюта, токен).
- Обмен виртуальных активов – операция по конверсии одного виртуального актива в другой, либо в национальную или иностранную валюту, и наоборот, совершаемая по запросу клиента посредством сервисов Компании.
- Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее с Компанией соглашение об обслуживании либо акцептовавшее публичную оферту Компании, желающее осуществить обмен виртуальных активов и выполнившее все необходимые условия для такого обмена.
- Компания – ОсОО «СТЕЙБЛЕКС», осуществляющее деятельность по обмену виртуальных активов на основании действующего законодательства и внутренних политик.
- Принципы обменных операций. Компания осуществляет обмен виртуальных активов на принципах законности, прозрачности, конфиденциальности и недопущения использования услуг в противоправных целях. Все операции проводятся с соблюдением требований ПОД/ФТ и иных обязательных процедур контроля.

### 2. Условия и порядок обмена виртуальных активов

1. Идентификация клиента. Перед проведением обмена Компания проводит идентификацию клиента в случаях, предусмотренных законодательством ПОД/ФТ и внутренними правилами Компании. Клиент обязан предоставить достоверные данные и документы (например, удостоверение личности, сведения о месте жительства) по запросу Компании. Без прохождения необходимых процедур идентификации и проверки Компания вправе отказать в осуществлении обменной операции.
2. Подача заявки на обмен. Клиент оформляет запрос на обмен виртуальных активов посредством электронного сервиса на сайте Компании ([hodlerexchange.io](https://hodlerexchange.io)) либо через иной предусмотренный канал обслуживания. В заявке указываются: вид и количество передаваемого виртуального актива, желаемый вид актива или валюты для получения, адрес криптовалютного кошелька или реквизиты банковского счета для получения средств, а также иные сведения, требуемые Компанией.

3. Курс обмена и комиссия. До подтверждения заявки Клиент получает информацию о актуальном курсе обмена и размере комиссии Компании за проведение операции. Курс обмена фиксируется на момент подтверждения заявки клиентом, если иное не указано в условиях сделки. Комиссия удерживается из суммы операции либо взимается отдельно, согласно тарифам, опубликованным на сайте Компании.

4. Оплата и получение средств. Клиент обязуется перевести исходный виртуальный актив (либо фиатные средства, в зависимости от направления обмена) на указанный Компанией адрес или счет в оговоренный срок. Компания приступает к исполнению обмена после получения подтверждения о поступлении от клиента требуемых средств/активов:

- В случае обмена «фиат в виртуальный актив» – после поступления фиатных денежных средств на счет Компании, указанный для оплаты.
- В случае обмена «виртуальный актив в фиат» – после получения Компанией подтверждения в блокчейне о поступлении требуемого количества виртуальных активов от клиента.
- В случае обмена «виртуальный актив в виртуальный актив» – после подтверждения в соответствующих сетях блокчейн о переводе исходного актива от клиента.

5. Сроки проведения операции. Стандартные сроки зачисления обменных средств клиенту зависят от типа актива и технических условий (необходимое число подтверждений сети, время обработки платежа банком и пр.). Компания прилагает усилия для выполнения обмена в возможно короткий срок, обычно не превышающий трех дней с момента получения всех необходимых от клиента средств, документов и информации. При возникновении задержек, вызванных техническими неполадками, перегрузкой сети или иными обстоятельствами, Компания информирует клиента через доступные каналы связи.

6. Ограничения и лимиты. Компания вправе устанавливать минимальные и максимальные суммы обмена за одну операцию, суточные или месячные лимиты, а также ограничивать список поддерживаемых виртуальных активов и валют. Информация о действующих лимитах и ограничениях доводится до сведения клиентов путем публикации на сайте Компании или в интерфейсе сервиса при оформлении заявки.

7. Отмена заявки. После того как клиент подтвердил заявку на обмен и перевел активы/средства, отмена операции возможна только по согласованию с Компанией. В случае отмены заявки по инициативе клиента до фактического осуществления обмена Компания вправе удержать комиссию за понесенные расходы (например, комиссионные сборы платежных систем или сетевые комиссии блокчейна). Если обмен уже выполнен (активы

отправлены клиенту), операция не может быть отменена или отыграна ввиду необратимого характера транзакций с виртуальными активами.

8. Конфиденциальность операции. Детали каждой обменной операции являются конфиденциальными. Компания не разглашает информацию о совершенных клиентом обменах третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законом (например, по запросу компетентных органов в рамках законодательства ПОД/ФТ или расследования).

9. Безопасность переводов. Клиент несет ответственность за корректность указанных реквизитов (адресов кошельков, счетов и пр.) для получения обменных средств. Компания не несет ответственность за последствия ошибки в реквизитах, допущенной клиентом (например, если средства отправлены по ошибочно указанному адресу, вернуть их невозможно). Компания, со своей стороны, обеспечивает безопасное проведение транзакций, используя актуальные методы защиты и проверки адресов, однако не отвечает за уязвимости самих блокчейн-сетей или банковских систем, которые находятся вне зоны контроля Компании.

### 3. Права и обязанности сторон

#### 3.1. Права и обязанности Компании:

- Исполнение операций. Компания обязана добросовестно выполнять принятые заявки на обмен при выполнении клиентом всех условий и требований. Компания предоставляет клиенту соответствующий объем получаемых активов/средств согласно подтвержденному курсу на момент создания заявки, за вычетом оговоренной комиссии.
- Информационная поддержка. Компания предоставляет клиентам достоверную информацию о условиях обмена: текущие курсы, комиссии, лимиты, сроки обработки. Все актуальные условия публикуются на сайте или доводятся до клиента до совершения сделки. Компания имеет право вносить изменения в тарифы и условия, уведомляя об этом клиентов заблаговременно посредством обновления информации на сайте либо через прямое уведомление (email, интерфейс сервиса).

- **Запрос дополнительных сведений.** Компания имеет право запрашивать у клиента дополнительную информацию или документы, если это необходимо для выполнения требований законодательства (в том числе ПОД/ФТ) или внутренних политик (например, подтверждение источника средств при крупных транзакциях). Клиент обязан предоставить запрошенные сведения в течение 2 недель с момента запроса, клиент имеет право расширить сроки предоставления документов, по согласованию с Компанией и предоставив вескую причину. В случае непредоставления или выявления подозрительных сведений Компания вправе приостановить или отказать в проведении операции (см. раздел 4).
- **Конфиденциальность данных.** Компания обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных и информации о клиентах в соответствии с Политикой обработки персональных данных ОсОО «СТЕЙБЛЕКС». Доступ к персональным данным клиентов имеют только уполномоченные сотрудники, и такая информация используется исключительно для целей исполнения обменных операций и выполнения требований закона.
- **Обеспечение безопасности.** Компания предпринимает необходимые меры для обеспечения безопасности средств и виртуальных активов при обмене, включая защиту своих информационных систем и проведение внутренних процедур контроля. Компания не несет ответственность за убытки, возникшие не по вине Компании, включая случаи, связанные с неправомерными действиями третьих лиц или форс-мажорными обстоятельствами (см. раздел 5 о пределах ответственности).
- **Отказ в обслуживании.** Компания имеет право отказать клиенту в проведении операции обмена в случаях, предусмотренных разделом 4 настоящих Правил (например, при нарушении требований идентификации, подозрении на незаконные операции, несоблюдении условий соглашения со стороны клиента и т.д.). О факте отказа Компания по возможности информирует клиента с указанием причины отказа, кроме случаев, когда уведомление запрещено законодательством.
- **Изменение Правил.** Компания вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. Изменения утверждаются руководством Компании и вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте либо доведения до сведения клиентов иным надлежащим образом, если иной срок вступления в силу не указан дополнительно. Компания обязуется обеспечивать актуальность публикуемой редакции Правил и хранить архив прошлых редакций.

### 3.2. Права и обязанности клиента:

- **Предоставление достоверной информации.** Клиент обязан предоставлять точные и полные данные о себе при регистрации и прохождении идентификации, своевременно обновлять их при изменении. Запрещается использование поддельных или чужих документов, предоставление ложных сведений.
- **Соблюдение Правил.** Клиент обязуется соблюдать настоящие Правила и другие политики Компании (ПОД/ФТ, защита данных, права потребителей и др.). Клиент не должен использовать услуги Компании для противоправных целей, включая отмывание денег, финансирование терроризма, мошенничество или иные незаконные операции.
- **Выполнение финансовых обязательств.** Клиент своевременно и в полном объеме осуществляет необходимые платежи и переводы для совершения обмена, включая уплату комиссий. Клиент несет ответственность за наличие необходимых средств на своих счетах или кошельках для выполнения сделки.
- **Технические требования.** Клиент самостоятельно обеспечивает наличие необходимых технических средств и безопасное подключение к интернету для доступа к сервисам Компании. Клиент несет ответственность за сохранность своих учетных данных (логинов, паролей) и криптографических ключей. В случае подозрения на компрометацию своих учетных данных клиент должен незамедлительно уведомить Компанию.
- **Право на информацию.** Клиент имеет право получать от Компании полную и достоверную информацию об условиях предоставления услуг, о статусе своей операции, об остатках и движении средств по своим счетам у Компании (если такие ведутся), а также сведения о применяемых мерах защиты прав потребителей.
- **Право на отказ от услуги.** Клиент вправе отказаться от проведения обменной операции до момента ее фактического исполнения, уведомив об этом Компанию, однако с учетом условий раздела 2.7 о возможном удержании комиссии. Также клиент имеет право прекратить использование услуг Компании, при этом Компания может сохранить определенные данные о клиенте и его операциях в объеме, требуемом законом (например, для целей ПОД/ФТ).

- Право на обращение и жалобу. Клиент имеет право обратиться в службу поддержки Компании (по адресу support@hodlerexchange.io) для получения разъяснений, помощи в проведении операций или с жалобами на действия/бездействие сотрудников. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, установленном Политикой защиты прав потребителей (раздел 5 настоящих Правил и отдельный документ Компании). При несогласии с решением Компании клиент может прибегнуть к мерам, предусмотренным законодательством (например, обращение в уполномоченные органы либо судебную защиту).

#### 4. Основания для отказа или приостановки операций

Компания оставляет за собой право отказать в выполнении операции обмена либо временно приостановить ее проведение в следующих случаях:

- Несоблюдение процедур идентификации. Клиент не прошел предусмотренные проверки личности или отказался предоставить необходимые данные/документы. До выполнения требований идентификации обмен не осуществляется.
- Подозрения на незаконные операции. Если действия или транзакции клиента вызывают подозрения в отмывании доходов, финансировании терроризма, мошенничестве или иной противоправной деятельности, Компания вправе отказать в проведении обмена. При этом Компания может быть обязана согласно законодательству сообщить о подозрительной активности в уполномоченные государственные органы.
- Нарушение условий Правил. Клиент нарушает положения настоящих Правил или иных договорных обязательств перед Компанией, в том числе пытается обойти установленные лимиты, требования безопасности или совершает действия, угрожающие интересам Компании или ее клиентов.
- Технические проблемы. В случае выявления технических неполадок, сбоев в работе платформы, хакерской атаки, либо иных событий, делающих временно невозможным безопасное и корректное выполнение обменной операции, Компания вправе приостановить выполнение заявки до устранения проблем. Клиент будет уведомлен о характере проблемы и ожидаемом времени задержки через доступные каналы (например, по электронной почте).
- Требования уполномоченных органов. Если Компания получила предписание от государственных органов (например, суд, правоохранительные или надзорные органы) о приостановлении или блокировке конкретной операции или обслуживания конкретного клиента, Компания незамедлительно исполнит такое предписание и откажет в выполнении операции, уведомив клиента в предусмотренных законом случаях.
- Прочие основания. Компания может отказать в обслуживании клиента в иных случаях, предусмотренных законодательством или внутренними политиками Компании, о чем клиента постараются предварительно предупредить (если это не противоречит требованиям закона или безопасностным мерам). Например, отказ возможен при несоответствии клиента критериям допуска (юридический статус, резидентство, возраст ниже допустимого и т.п.).

В случае отказа или блокировки операции по указанным основаниям, Компания, по возможности, возвращает клиенту ранее полученные от него средства, за вычетом связанных расходов (если возвращение не запрещено законом, как в случае подозрения на преступную деятельность). Возврат средств осуществляется на тот же источник, откуда они поступили, либо на счет, согласованный с клиентом, кроме случаев, когда средства арестованы по требованию закона. Компания не несет ответственности за прямые или косвенные убытки клиента, возникшие вследствие отказа в проведении операции, если такой отказ был обусловлен соблюдением закона или настоящих Правил.

#### 5. Порядок разрешения споров и ответственность

- Досудебное урегулирование. В случае возникновения разногласий или споров, связанных с обменом виртуальных активов, клиент вправе направить обращение или претензию в Компанию по электронной почте support@hodlerexchange.io либо через иной канал связи, указанный на сайте. Компания рассматривает обращения клиентов в максимально короткие сроки (как правило, не более 15 рабочих дней) и направляет ответ по существу претензии. Компания стремится разрешать споры мирным путем, путем переговоров с клиентом.
- Разрешение споров по законодательству. Если спор не удалось урегулировать путем переговоров, он подлежит рассмотрению в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Клиент и Компания договорились, что любые споры, вытекающие из настоящих Правил или в связи с ними, подсудны соответствующим судебным органам Кыргызской Республики, если иное не предусмотрено отдельным письменным соглашением сторон.

- Применимое право. К отношениям между клиентом и Компанией, не урегулированным настоящими Правилами, применяется законодательство Кыргызской Республики. Настоящие Правила не могут ограничивать права потребителя, предоставленные ему законодательством, и толкуются в пользу обеспечения таких прав.
  - Ответственность Компании. Компания несет ответственность за надлежащее выполнение своих обязательств в рамках настоящих Правил. Однако Компания не отвечает за упущенную выгоду, моральный вред или косвенные убытки клиента, которые могут возникнуть в результате использования услуг по обмену. Максимальная ответственность Компании при доказанном нарушении с ее стороны не может превышать суммы комиссии, полученной Компанией за соответствующую спорную операцию, либо суммы прямого ущерба, причиненного по вине Компании (выбирается меньшая из двух величин). Ограничения ответственности не применяются в случаях умышленного нарушения со стороны Компании.
  - Ответственность клиента. В случае нарушения клиентом обязательств, указанных в настоящих Правилах (в том числе предоставления ложных данных, попыток осуществления незаконных операций и пр.), Компания вправе потребовать возмещения убытков, вызванных такими действиями клиента. Клиент несет ответственность за законность происхождения виртуальных активов и средств, предоставляемых для обмена, а также за соблюдение им налогового и иного применимого законодательства при использовании услуг Компании.
6. Заключительные положения
- Вступление в силу и изменение Правил. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения Генеральным директором Компании (либо с даты, указанной в распорядительном акте об их введении в действие). Актуальная редакция Правил публикуется на официальном сайте Компании <https://hodlerexchange.io/>. В случае внесения изменений в Правила, новая редакция вступает в силу с момента ее опубликования, если иное не предусмотрено самой новой редакцией. Продолжение использования услуг Компании клиентом после изменения Правил означает согласие клиента с такими изменениями.
  - Хранение и доступность. Текст настоящих Правил хранится в Компании как внутренний нормативный документ, а также доступен для ознакомления клиентам на сайте. По требованию регулирующих органов или самого клиента Компания может предоставить копию Правил в печатном или электронном виде.
  - Дополнительные внутренние документы. Вопросы, связанные с обменом виртуальных активов, которые не урегулированы непосредственно настоящими Правилами, регулируются иными внутренними политиками Компании (Правила внутреннего контроля ПОД/ФТ, Политика информационной безопасности, Политика защиты прав потребителей и др.), а также действующим законодательством. В случае противоречия между положениями настоящих Правил и обязательными нормами законодательства приоритет имеют нормы законодательства.
  - Подписи и печать. Настоящие Правила подписаны Генеральным директором ОсОО «СТЕЙБЛЕКС» и скреплены печатью Компании. Один экземпляр хранится в офисе Компании, второй (при необходимости) представляется в регулирующие органы Кыргызской Республики согласно установленному порядку.