



УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Генерального директора ОсОО
«КриптоПэй» № 01-ВНД/2026 от «20»
января 2026 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НА ПЛАТФОРМЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила осуществления деятельности оператора обмена виртуальных активов (далее - Правила) представляют собой свод правил и процедур по использованию Платформы
- 1.2. (далее - Платформа) и осуществления ОсОО «КриптоПэй» (далее – Компания / Общество) сделок с виртуальными активами клиентов, а также взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Компанией и физическим или юридическим лицом, являющимся пользователем (потенциальным пользователем) Платформы.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и внутренними нормативными документами, которые определяют порядок совершения сделок в Обществе.
- 1.4. Применительно к настоящим Правилам нижеприведенные термины используются в следующих значениях:
 - **Аккаунт** - уникальная учетная запись на Платформе, содержащая совокупность данных о Клиенте и используемая для доступа к услугам Общества. Доступ к Аккаунту предоставляется после регистрации и прохождения необходимых процедур, указанных в Правилах.
 - **Бенефициарный владелец** – физическое лицо, которое в конечном итоге прямо или косвенно (через третьих лиц) владеет клиентом либо контролирует его, либо иным образом осуществляет контроль в отношении клиента, в интересах которого совершается операция (сделка).
 - **Виртуальный актив** - совокупность данных в электронно-цифровой форме, имеющая ценность, являющаяся цифровым выражением стоимости и/или средством удостоверения имущественных и/или неимущественных прав, которая создается, хранится и обращается с использованием технологии распределенных реестров или аналогичной технологии и не является денежной единицей (валютой), средством платежа или ценной бумагой.
 - **Клиент** - физическое лицо, с которым Общество установило деловые отношения путем акцепта публичной оферты на Платформе, либо юридическое лицо, с которым Общество заключило договор об обслуживании. Клиентом может быть резидент или нерезидент Кыргызской Республики, отвечающий требованиям раздела 4 настоящих Правил.
 - **Общество** - ОсОО «КриптоПэй», оператор обмена виртуальных активов (лицензированный в соответствии с законодательством Кыргызской Республики), оказывающий услуги по покупке, продаже и обмену виртуальных активов. В тексте Правил также может именоваться Оператор или Компания.
 - **Платформа** - программно-технический комплекс (веб-сайт и/или мобильное или десктопное приложение), обеспечивающий возможность ознакомления с актуальной информацией о курсах и условиях сделок с виртуальными активами, а также заключения таких сделок. Платформа является интеллектуальной

собственностью Общества или его контрагентов и доступна в сети Интернет по доменному имени <https://mainex.kg/>

- **Курс** - цена (обменный курс) единицы определенного Виртуального актива в заданный момент времени, выраженная в определенной валюте (национальной или иностранной) либо в другом виртуальном активе. Курс определяется Обществом согласно разделу 9 настоящих Правил.
- **Применимое право** - совокупность нормативно-правовых актов Кыргызской Республики, регулирующих отношения Сторон в рамках настоящих Правил. К Применимому праву относятся, помимо прочего, законодательство о виртуальных активах, о противодействии финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов, гражданское законодательство и др.
- **Санкционный перечень** - сводный санкционный список, используемый в Кыргызской Республике, включающий Сводный перечень Совета Безопасности ООН, а также иные перечни лиц, связанных с финансированием террористической и экстремистской деятельности, предусмотренные Законом КР от 6 августа 2018 года № 87 «О противодействии финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов».
- **Стороны** - Общество и Клиент, совместно либо по отдельности, в зависимости от контекста Правил.
- **Уполномоченный орган** – уполномоченный государственный орган Кыргызской Республики в сфере оборота виртуальных активов (Служба регулирования и надзора за финансовым рынком при Министерстве экономики и коммерции КР).

1.5. Иные термины используются в значениях, определенных Законом Кыргызской Республики «О виртуальных активах» от 21 января 2022 года №12, а также Положением о деятельности оператора обмена виртуальных активов и ведении реестра операторов обмена виртуальных активов, утвержденных постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики от 16 сентября 2022 года № 514.

1.6. В соответствии с настоящими Правилами, посредством использования Платформы пользователям предоставляется возможность совершения с Компанией следующих сделок (операций):

- покупка виртуальных активов за национальную валюту, иностранную валюту, электронные деньги, в том числе международные электронные деньги;
- продажа виртуальных активов за национальную валюту, иностранную валюту, электронные деньги, в том числе международные электронные деньги;
- обмен виртуальных активов одного вида на виртуальные активы другого вида;
- иные виды деятельности в рамках деятельности Компании.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

2.1. Компания обязана:

- производить звукозапись (видеопись) переговоров с клиентами, осуществляемых с использованием средств связи (с обязательным предварительным уведомлением об этом клиента), хранить данные звукозаписи (видеописи) и всю переписку с клиентами в течение не менее 5 лет с даты осуществления (возникновения) таких звукозаписей (видеописей) и переписки;
- осуществлять резервное копирование всех данных о совершенных клиентами сделках (операциях) по завершении каждого дня;
- обеспечивать незамедлительное исполнение заявок клиентов на покупку и (или) продажу токенов за деньги или электронные деньги либо обмен токенов одного вида на токены другого вида в соответствии с положениями настоящих Правил (при наличии возможности исполнить такие заявки);
- принимать меры по обеспечению знания работниками Компании и лицами, привлеченными им по гражданско-правовым договорам, которые непосредственно вовлечены в осуществление деятельности оператора обмена виртуальных активов,

- законодательства, регулирующего деятельность оператора обмена виртуальных активов, его локальных нормативных правовых актов, а также настоящих Правил;
- выполнять другие требования, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики, а также настоящими Правилами.

3. ПРИНЯТИЕ ПРАВИЛ

- 3.1. Компания устанавливает отношения с клиентами, которыми могут выступать любые физические и юридические лица (как резиденты, так и нерезиденты Кыргызской Республики), за исключением случаев, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, в сфере противодействия финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов.
- 3.2. Настоящие Правила не могут распространяться/быть заключены со следующими лицами (совершая регистрацию на Сайте, пользователь подтверждает соответствие требованиям):
- 3.2.1. физическими лицами, не достигшими 18 лет;
 - 3.2.2. пользователями, которые уже зарегистрированы на Платформе;
 - 3.2.3. нерезидентами Кыргызской Республики, если это противоречит законодательству государства, гражданами (подданными) которого являются нерезиденты Кыргызской Республики и (или) на территории которого они имеют постоянное место жительства в соответствии с видом на жительство (или аналогичным документом) либо место нахождения (учреждены, зарегистрированы);
 - 3.2.4. физическими лицами, индивидуальными предпринимателями, юридическими лицами, а также юридическими лицами, бенефициарные владельцы, которых включены в санкционный перечень, определенный законодательством в сфере противодействия финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) преступных доходов, а также противодействия финансированию экстремистской деятельности и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
 - 3.2.5. иными лицами, если это предусмотрено договорными обязательствами или ВНД Компании.

4. ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПЛАТФОРМЫ

- 4.1. В соответствии с требованиями законодательства Кыргызской Республики, Клиенты-граждане Кыргызской Республики, а также приравненные к ним нерезиденты, должны подтвердить наличие достаточного уровня знаний и компетентности для совершения операций с виртуальными активами. С этой целью на Платформе проводится тестирование Клиента.
- 4.2. В процессе идентификации Клиенту предлагается пройти онлайн-тест на Платформе, состоящий из ряда вопросов, позволяющих определить понимание Клиентом основ работы с виртуальными активами, связанных рисков и правил обращения с ними. Общество самостоятельно определяет количество вопросов теста и минимально необходимый порог правильных ответов для успешного прохождения.
- 4.3. Тест считается пройденным успешно, если результаты Клиента соответствуют установленному Обществом порогу. В случае если Клиент не набрал необходимого количества правильных ответов (не продемонстрировал достаточный уровень знаний), Общество отказывает данному лицу в заключении договора об оказании услуг и не предоставляет доступ к совершению сделок с виртуальными активами на Платформе.
- 4.4. Повторное прохождение тестирования может быть разрешено Обществом по усмотрению, если это не противоречит законодательству. Общество не вправе допускать к операциям Клиентов, которые не обладают необходимым уровнем знаний, установленным нормативными актами.

5. СДЕЛКИ С ВИРТУАЛЬНЫМИ АКТИВАМИ

- 5.1. Общество в пределах своей лицензии оператора обмена виртуальных активов оказывает Клиентам услуги по следующим основным видам операций: **покупка виртуальных активов** - Общество приобретает у Клиента виртуальные активы, выплачивая взамен национальную валюту (сом), иностранную валюту и/или электронные деньги (в том числе международные электронные деньги), согласно заявке Клиента; **продажа виртуальных активов** - Общество отчуждает (продает) Клиенту виртуальные активы, получая взамен оплату в национальной валюте, иностранной валюте и/или электронных деньгах; **обмен виртуальных активов** - Общество обменивает виртуальный актив одного вида, принадлежащий Клиенту, на виртуальный актив другого вида из числа имеющихся у Общества. Такой обмен может осуществляться как между разными криптовалютами, так и между виртуальным активом и токеном, обеспеченным реальным активом, и т.п.
- 5.2. Полный перечень доступных на Платформе видов заявок и операций с виртуальными активами определяется внутренними документами Общества и отображается в интерфейсе Платформы.
- 5.3. Для совершения любой операции Клиент подает через Платформу электронную заявку, являющуюся офертой на заключение сделки. Заявка содержит существенные условия предполагаемой сделки, включая: вид операции (покупка, продажа или обмен виртуального актива); наименование (тип) виртуального актива, который является предметом сделки; количество передаваемых Клиентом активов: либо сумма денег/электронных денег, которую Клиент готов заплатить либо количество виртуальных активов, которое Клиент желает продать/обменять; реквизиты для исполнения сделки: для продажи - реквизиты банковского счета или электронного кошелька Клиента, на который Общество должно перечислить денежные средства; для покупки - адрес (идентификатор) виртуального кошелька, на который Общество должно зачислить виртуальный актив (если обмен - соответственно указание кошелька для получаемого актива); предпочитаемая сеть передачи виртуального актива (в зависимости от поддерживаемых на Платформе); дата и время подачи заявки (фиксируется автоматически Платформой при ее поступлении).
- 5.4. Заявка считается полученной Обществом в момент, когда она зарегистрирована средствами Платформы и Клиенту выслано электронное уведомление о получении. Общество осуществляет акцепт заявки (принятие к исполнению) путем отправки Клиенту соответствующего уведомления о том, что заявка принята, либо путем непосредственного исполнения заявки. Уведомление о принятии и/или результате исполнения заявки направляется Клиенту по каналам связи, определенным договором обслуживания. Если заявка исполнена практически мгновенно, подтверждение исполнения заявки может одновременно являться подтверждением ее акцепта.
- 5.5. Для подачи заявки Клиент должен иметь достаточный баланс средств/активов: при продаже виртуального актива на кошельке Клиента должно быть достаточное количество реализуемого виртуального актива. При покупке виртуального актива - у Клиента должна быть возможность перечислить необходимую сумму денежных средств или электронных денег на реквизиты Общества. При обмене - у Клиента должно быть в наличии необходимое количество виртуального актива для отдачи, и Общество должно располагать достаточным количеством запрашиваемого актива для передачи Клиенту.
- 5.6. Общество вправе устанавливать и изменять лимиты на минимальную/максимальную сумму или количество виртуальных активов по одной заявке, а также ограничения по количеству сделок в сутки/неделю/месяц для одного Аккаунта Клиента. Информация о действующих лимитах доводится до сведения Клиента через Платформу.
- 5.7. Для исполнения операций с виртуальными активами Общество может в автоматическом режиме создавать для Клиента связанный с его Аккаунтом виртуальный кошелек

(идентификатор), находящийся под управлением стороннего лицензированного оператора-хранителя. Так, Общество сообщает, что виртуальные активы Клиентов хранятся и администрируются не непосредственно Обществом, а специализированной организацией - например, HEX TRUST LIMITED (адрес: 28/F, 308 Central Des Voeux, 308 Des Voeux Road Central, Sheung Wan, Hong Kong) - либо другим партнером-хранителем, действующим от имени, за счет и в интересах Клиента. Общество не является хранителем или управляющим виртуальных активов Клиента; любые операции по хранению, администрированию и управлению виртуальными активами на балансе Клиента выполняются указанным оператором кошелька. Данная мера призвана повысить надежность и качество услуг, предоставляемых Клиенту.

- 5.8. Общество приступает к исполнению принятой заявки Клиента на покупку, продажу или обмен виртуальных активов незамедлительно после ее акцепта. Исполнение заявки означает заключение соответствующей сделки купли-продажи или обмена виртуальных активов между Обществом и Клиентом. Общество совершает сделку от своего имени и в своем интересе, используя Платформу для подбора встречных предложений и расчетов.
- 5.9. В случае, если сторонами будет согласовано, что выполнение Компанией своей обязанности передать клиенту деньги, электронные деньги или виртуальные активы производится только после выполнения клиентом своей обязанности передать Компании деньги, электронные деньги или виртуальные активы (в зависимости от вида совершенной сделки с виртуальными активами), Компания обязана обеспечить возможность идентификации назначения полученных им от клиента денег, электронных денег или виртуальных активов клиента (то есть возможность однозначного определения заявки, в рамках которой клиент передал Компании данные деньги, электронные деньги или виртуальные активы).
- 5.10. Сделка совершается по Курсу (цене), установленному Обществом на момент получения заявки. Время поступления заявки фиксируется системой с точностью до секунды. Общество обеспечивает точную фиксацию момента, который считается моментом заключения сделки, и незамедлительно (в режиме реального времени) информирует Клиента об этом времени, отобразив его в подтверждении заявки/сделки.
- 5.11. Общество перечисляет Клиенту приобретенный виртуальный актив (или деньги/электронные деньги, в случае обратной сделки) после получения от Клиента встречного предоставления - т.е. оплаты денежных средств или передачи виртуального актива, обусловленных заявкой. Последовательность исполнения обязательств может быть различной и определяется условиями договора с Клиентом и правилами Платформы.
- 5.12. По завершении сделки Общество предоставляет Клиенту подтверждение. Клиент получает электронное сообщение (на email) с указанием всех деталей сделки: типа операции, наименования и количества виртуальных активов, суммы уплаченных/полученных денежных средств, примененного курса, размера комиссии, времени совершения сделки и пр. Клиенту выдается чек или квитанция, содержащие всю необходимую информацию о сделке в печатном виде. В любом случае подробности совершенной операции доступны Клиенту в его Аккаунте (история транзакций).
- 5.13. Возможно частичное исполнение заявки Клиента, если клиент перечислил Обществу сумму денег/активов, меньшую, чем указано в заявке (например, при оплате на счет Общества поступила сумма меньше заявленной). В этом случае Общество вправе исполнить заявку в части, соответствующей фактически полученным средствам, а оставшуюся часть заявки отклонить; либо если у Общества недостаточно ликвидности (денежных средств или требуемых виртуальных активов) для полного исполнения заявки. В таком случае Общество может исполнить заявку в том объеме, который возможен, и проинформировать об этом Клиента.

- 5.14. Клиент, принимая настоящие Правила, выражает согласие на такое одностороннее изменение объема сделки Обществом в случае, если фактические обстоятельства не позволяют исполнить заявку полностью. Неисполненная часть заявки считается отклоненной. Средства/активы, перечисленные Клиентом сверх объема фактически исполненной сделки, подлежат возврату Клиенту в порядке, указанном в разделе 10 настоящих Правил.

6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КУРСА/ ОГРАНИЧЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ, ЗАМОРОЗКА И ВОЗВРАТ АКТИВОВ

- 6.1. Общество самостоятельно устанавливает текущий Курс виртуальных активов, доступных на Платформе, руководствуясь конъюнктурой рынка и собственными правилами ценообразования. При определении курса учитываются вид виртуального актива и характер сделки (покупка, продажа или обмен).
- 6.2. Соотношение спроса и предложения на данный виртуальный актив на рынке и на самой Платформе в момент сделки. Объем (количество) виртуального актива, который Клиент желает купить/продать - крупные объемы могут осуществляться по индивидуально согласованному курсу.
- 6.3. Общество может ориентироваться на информацию о рыночной стоимости виртуальных активов, получаемую от надежных источников (например, данные партнера-хранителя или крупной биржи).
- 6.4. Установленный Обществом Курс включает в себя комиссионный доход Общества по сделке. Иными словами, разница между ценой покупки и продажи актива (спред) составляет вознаграждение Общества. Кроме того, в Курс могут быть заложены налоги и сборы, которые Общество обязано уплатить в связи со сделкой, а также издержки Общества на проведение платежей и переводов (комиссии банков, платежных систем, комиссии блокчейн-сетей). Информация о сумме взимаемой комиссии или включенных сборов предоставляется Клиенту до совершения сделки - как правило, указывается отдельно в интерфейсе при оформлении заявки либо в подтверждении до завершения сделки.
- 6.5. Актуальные курсы основных виртуальных активов отображаются на Платформе. Эти курсы обновляются в режиме, близком к реальному времени, и доступны для ознакомления всем посетителям Платформы. Курс, по которому будет совершена конкретная сделка, фиксируется в момент получения заявки (см. п.8.6) при условии, что заявка немедленно акцептована Обществом и на балансе Клиента имеется достаточное количество средств/активов для ее исполнения.
- 6.6. По общему правилу, для Клиентов, обладающих статусом юридического лица, Курс по сделкам может устанавливаться Обществом в индивидуальном порядке. Общество вправе предложить юридическому лицу свой курс или структуру комиссий, отличную от стандартных условий Платформы, в зависимости от объема и частоты операций такого Клиента, действующих рыночных котировок и иных факторов. Индивидуальные условия оформляются в отдельном соглашении либо фиксируются в переписке с уполномоченным представителем Клиента-юрлица.
- 6.7. Общество не осуществляет операций с определенными категориями виртуальных активов и не обслуживает операции, противоречащие законодательству или политике Общества. В частности, на Платформе запрещены: 1) Операции с виртуальными активами, эмитированными или выпущенными с нарушением законодательства Кыргызской Республики, а также с активами, обеспечивающими полную анонимность транзакций (т.н. «анонимные криптовалюты», направленные на сокрытие происхождения и получателя - в целях противодействия отмыванию средств). 2) Операции, связанные с невзаимозаменяемыми токенами (NFT). NFT-токены и виртуальные предметы, используемые в азартных играх или пари (например, в онлайн-казино), не допускаются к обращению на Платформе. Использование

анонимных криптокошельков (Private Wallets), не позволяющих установить владельца, при вводе или выводе средств. Для проведения операций Клиент должен использовать открытые и верифицированные кошельки/счета. Общество вправе отказать в обработке транзакции, если адрес виртуального кошелька отправителя или получателя связан с анонимными сервисами (миксерами и пр.) или иным образом имеет высокий уровень риска. 3) Операции с использованием prepaid (анонимных) банковских карт иностранных банков для ввода/вывода денежных средств. 4) Любые расчеты, связанные с деятельностью онлайн-казино, азартных игр, ставок, противоречащие законодательству. Общество мониторит назначения платежей и получателей; при выявлении, что транзакция связана с нелегальным игорным сервисом, такая операция не будет проведена.

- 6.8. Обнаружение попытки проведения запрещенной операции может повлечь отказ в ее исполнении, приостановление обслуживания Клиента и принятие мер, предусмотренных законодательством.
- 6.9. Общество предпринимает необходимые меры для исключения заключения на Платформе анонимных сделок с виртуальными активами, т.е. сделок, участники или предмет которых не могут быть идентифицированы согласно требованиям закона. Каждый Клиент проходит идентификацию, а каждый виртуальный актив, обращающийся на Платформе, прошел процедуру листинга и правовой оценки. Общество не допускает на Платформу виртуальные активы, созданные или распространяемые с нарушением законодательства.
- 6.10. Общество вправе приостановить операции по Аккаунту Клиента и заморозить находящиеся у него денежные средства, электронные деньги или виртуальные активы в следующих случаях:
- если установлено, что средства или виртуальные активы, полученные от Клиента, принадлежат либо контролируются лицами, группами либо организациями, включенными в Санкционный перечень, либо получены от имени таких лиц.
 - если полученные от Клиента активы получены преступным путем или предназначены для финансирования террористической, экстремистской деятельности, либо других противоправных действий (в том числе распространения оружия массового уничтожения), либо существуют иные основания для заморозки, предусмотренные законодательством о ПОД/ФТ.
 - по предписанию уполномоченных органов государственной власти о заморозке (блокировке) активов Клиента.
 - в иных случаях, прямо предусмотренных законами Кыргызской Республики.
- 6.11. О факте заморозки средств/активов и причине такой меры Общество уведомляет Клиента незамедлительно (если уведомление не запрещено соответствующим государственным органом). Период заморозки действует до устранения обстоятельств, послуживших основанием для введения ограничения, либо до решения суда/уполномоченного органа.
- 6.12. В ходе обслуживания могут возникнуть ситуации, когда Общество обязано или вправе вернуть Клиенту ранее полученные от него деньги, электронные деньги или виртуальные активы. Возврат активов Клиенту осуществляется в следующих случаях:
- если отпали обстоятельства, послужившие основанием для заморозки активов (Клиент исключен из санкционного списка, получено разрешение уполномоченного органа и т.п.), Общество снимает блокировку и возвращает Клиенту замороженные деньги, электронные деньги или виртуальные активы, за вычетом необходимых комиссий.
 - если на счета Общества были ошибочно перечислены денежные средства или виртуальные активы в пользу Общества (Клиент отправил сумму, не предусмотренную оформленной заявкой, или перевод идентифицирован как ошибочный), Общество, проверив обстоятельства, возвращает соответствующие активы Клиенту.

- в случае одностороннего отказа от исполнения заявки либо договора со стороны Общества (Общество не имело технической возможности выполнить заявку) либо со стороны самого Клиента (если такое право предусмотрено договором), неисполненные средства или активы подлежат возврату Клиенту.
 - если вступившим в силу решением суда с Общества в пользу Клиента взысканы определенные денежные средства или активы, Общество осуществляет возврат в размере, определенном судом.
 - если на балансе Аккаунта Клиента числятся деньги, электронные деньги или виртуальные активы, по которым длительное время не совершаются операции (Клиент не использует их и не выходит на связь), такие активы признаются не востребованными и также подлежат возврату;
- 6.13. Общество стремится произвести возврат Клиенту причитающихся денежных средств, электронных денег или виртуальных активов в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня наступления соответствующего основания для возврата: со дня получения от Клиента мотивированного требования о возврате (в случае ошибочного перечисления или по собственной инициативе Клиента); либо со дня отправки уведомления Клиенту о невозможности исполнить заявку / об отказе Общества от договора (в случае отказа Общества от исполнения); либо со дня вступления в силу судебного акта, обязывающего Общество произвести возврат.
- 6.14. При возврате средств/активов Общество уведомляет Клиента о совершенном возврате и реквизитах, на которые он произведен. Все комиссии, связанные с переводом возвращаемых денежных средств, электронных денег или вывода виртуальных активов, несет Клиент (они могут удерживаться из возвращаемой суммы). Это включает банковские комиссии, комиссии платежных систем, а также комиссии блокчейн-сетей за транзакцию вывода криптоактивов.
- 6.15. Общество не несет ответственности за задержки или ограничения, возникшие по вине сторонних финансовых посредников или инфраструктуры (например, задержки со стороны банка, эмитента электронных денег или перегруженность блокчейн-сети). Такие обстоятельства не считаются нарушением сроков возврата со стороны Общества.
- 6.16. Общество вправе признать денежные средства, электронные деньги или виртуальные активы, числящиеся на балансе Аккаунта Клиента, не востребованными, если одновременно выполняются следующие условия в течение последних 12 (двенадцати) месяцев по данным активам не совершалось никаких операций (движения средств не было). Клиент не осуществлял вход в свой Аккаунт на Платформе на протяжении последних 90 (девяноста) дней подряд.
- 6.17. При выявлении признаков не востребованности Общество направляет Клиенту уведомление (на последнюю известную электронную почту или иным доступным способом связи) с информацией о намерении рассматривать активы как не востребованные и осуществить их возврат. Если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления такого уведомления Клиент не откликнется и не выразит иного желания относительно своих активов, Общество инициирует процедуру возврата активов по последним известным реквизитам Клиента. Возврат денежных средств осуществляется на банковский счет, указанный Клиентом при последней транзакции, возврат виртуальных активов – на последний известный адрес кошелька Клиента. Такой возврат считается надлежащим исполнением обязательств Общества перед Клиентом.
- 6.18. Если возврат активов невозможен из-за отсутствия актуальных реквизитов Клиента либо по иным причинам, не зависящим от Общества, Общество вправе внести не востребованные денежные средства Клиента в депозит нотариуса или иного уполномоченного лица на хранение, уведомив об этом Клиента. Все расходы на открытие и хранение такого депозита относятся на счет Клиента.

7. ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- 7.1. Общество обеспечивает бесперебойную работу Платформы и всех технических средств, задействованных в совершении операций. При этом Общество оставляет за собой право временно приостанавливать работу Платформы для проведения плановых технических или профилактических работ, а также в случае выявления технических сбоев/ошибок, требующих срочного устранения.
- 7.2. Об обнаруженных технических сбоях (неполадках в работе Платформы) и о запланированных технических перерывах (профилактике) Общество заблаговременно информирует Клиентов путем размещения соответствующих объявлений на Платформе и/или направления сообщений через доступные каналы (например, электронная почта). В уведомлении указываются характер проблемы и ориентировочное время устранения сбоя либо продолжительность профилактических работ.
- 7.3. Общество принимает все необходимые меры для оперативного устранения технических сбоев и ошибок в работе Платформы. При этом Общество может запросить от Клиентов совершения определенных действий, направленных на ликвидацию последствий сбоя (например, перезайти в Аккаунт, обновить приложение, предоставить информацию для диагностики и др.). Такое требование доводится путем отправки уведомления Клиенту через Аккаунт, электронную почту или другими способами связи. Клиент обязуется выполнить указанные в уведомлении действия в срок, указанный Обществом. Общество не несет ответственности за возможные негативные последствия, возникшие вследствие неисполнения Клиентом необходимых действий по восстановлению работоспособности.
- 7.4. Если Клиент обнаружил технический сбой или некорректную работу Платформы, он должен незамедлительно уведомить Общество об этом. Сообщение направляется в службу поддержки через функционал Аккаунта либо на официальный адрес электронной почты Общества
- 7.5. В сообщении рекомендуется указать: регистрационные данные Клиента (ФИО или название организации, адрес электронной почты, привязанный к Аккаунту), устройство и программное обеспечение, на котором возник сбой (тип устройства, версия операционной системы, браузер и его версия или версия мобильного приложения), время и дата обнаружения сбоя, последовательность действий, которая привела к возникновению проблемы (что делал Клиент на Платформе в момент возникновения ошибки), описание самого сбоя или ошибки (текст сообщения об ошибке, если имеется, или в чем проявляется некорректная работа). При возможности - скриншоты экрана, демонстрирующие проблему, либо иные материалы, которые помогут идентифицировать и решить проблему.
- 7.6. Клиент обязуется не использовать обнаруженные технические сбои или уязвимости Платформы в личных интересах или в интересах третьих лиц. Запрещается извлекать выгоду из технических ошибок системы или предпринимать действия, способные причинить ущерб Обществу или другим Клиентам, воспользовавшись сбоем. Все неправомерно полученные выгоды в результате таких действий подлежат возврату, а соответствующие действия могут рассматриваться как злоупотребление, влекущее ответственность согласно законодательству и настоящим Правилам.
- 7.7. Если Клиент обнаружил на своем Аккаунте несанкционированные операции (сделки с виртуальными активами), которые он лично не инициировал, Клиент обязан немедленно уведомить об этом Общество. Общество предпринимает меры для предотвращения дальнейших несанкционированных действий. В случае несвоевременного информирования Общества о таком инциденте, Общество не несет ответственности за транзакции, совершенные злоумышленниками посредством доступа к Аккаунту Клиента.

- 7.8. Вопросы информационно-технического обслуживания, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются внутренними документами Общества, политиками безопасности и другими применимыми документами. Клиент соглашается соблюдать положения таких документов (например, политики использования программного обеспечения, регламента обслуживания и др.), если они доведены до его сведения или опубликованы на Платформе.

8. ОТЧЕТЫ

- 8.1. Общество, осуществляя деятельность оператора обмена, ведет ежедневный учет всех операций Клиентов. По каждому Клиенту формируется отчет о состоянии его активов и обязательств: остаток денежных средств, электронных денег и виртуальных активов, находящихся на банковских счетах, электронных кошельках, адресах виртуальных кошельков Общества (в разрезе, что принадлежит данному Клиенту); а также список заявок Клиента, исполненных и неисполненных за отчетный период, с указанием сумм и деталей. Отдельно учитываются суммы комиссий и вознаграждений, уплаченных Клиентом Обществу.
- 8.2. В своем Аккаунте Клиент имеет возможность формировать и выгружать отчеты о проведенных им операциях. Платформа предоставляет функционал для экспорта истории сделок за выбранный период (например, в формате CSV или PDF). Клиент самостоятельно может получить выписку по отдельной сделке либо совокупный отчет по всем операциям за интересующий промежуток времени.
- 8.3. По запросу Клиента Общество может предоставить дополнительные сведения об операциях Клиента, если это не противоречит законодательству и разумно с учетом объема запроса. Например, по письменному обращению Клиента Общество может выдать справку о состоянии счета на определенную дату, подтверждение совершения сделки и пр. Общество вправе взимать плату за предоставление нестандартных отчетных документов, если это предусмотрено тарифами.

9. РИСКИ

- 9.1. Осуществление пользователем операций с использованием виртуальных активов и иных средств на Платформе сопряжено со значительными рисками.
- 9.2. При проведении транзакций, в том числе с виртуальными активами, на Платформе, пользователь осознает риски осуществления данной деятельности:
- 9.2.1. Купля-продажа и обмен виртуальных активов сопряжен со значительным риском. Цены могут колебаться на ежедневной основе. Такие колебания цен могут в любой момент увеличить или уменьшить стоимость активов пользователя. Любая валюта - виртуальная или нет - может подвергаться значительным колебаниям в стоимости, а также полностью обесцениться. Существует неотъемлемый риск того, что убытки возникнут в результате покупки, продажи или каких-либо торгов, осуществляемых на рынке. На сайте отражается курс, который устанавливается по итогам совершения операций пользователями.
- 9.2.2. Операции с виртуальными активами сопряжены с особыми рисками, которые обычно не свойственны фиатным деньгам и/или товарам, и/или товарным активам. Виртуальный актив (криптовалюта) не является средством платежа, не обеспечивается государством и приобретение их может привести к полной потере денежных средств и иных объектов гражданских прав (инвестиций), переданных в обмен на виртуальные активы (в том числе в результате волатильности их стоимости; технических сбоев (ошибок); совершения противоправных действий, включая хищение). В отличие от большинства фиатных денег, виртуальный актив является уникальным типом валюты, поддерживаемым технологиями и доверием. Рынок виртуальных активов нестабилен, что может повлечь непредвиденные риски. При проведении

транзакции с виртуальными активами пользователь понимает, что может не только увеличить, но и потерять значительное количество активов из-за колебаний курса, цены и других факторов при проведении транзакций.

- 9.2.3. Сделки по купле-продаже и обмену виртуальных активов часто подвержены всплескам или потере доверия, которые могут привести к падению спроса по отношению к предложению. Пользователь, на свой страх и риск осуществляя транзакции, самостоятельно несет полную ответственность за свои действия, в том числе в случае возникновения убытков.
- 9.2.4. Правовое регулирование сферы виртуальных активов не имеет большой и устойчивой практики, находится на стадии становления, и может сопровождаться существенными изменениями, что также может оказать влияние на рынок виртуальных активов. Принимая условия настоящих Правил, пользователь подтверждает согласие с тем, что Компания не несет ответственности за применение тех или иных положений законодательства при осуществлении пользователями операций. Пользователь самостоятельно несет ответственность за знание и понимание того, как виртуальные активы будут рассматриваться, регулироваться и облагаться налогами в соответствии с применимым законодательством.
- 9.2.5. Любые операции с виртуальными активами, совершенные Клиентом (покупка, продажа, обмен), являются окончательными и не подлежат отмене после их заключения, за исключением случаев, когда отмена возможна по соглашению с Обществом или вследствие вмешательства уполномоченных органов по законным основаниям. Клиент принимает на себя риск ошибок при вводе реквизитов транзакции (например, адреса кошелька) - неверно указанные данные могут привести к безвозвратной потере активов.
- 9.2.6. Клиент осознает, что перечень описанных рисков не является исчерпывающим. Существуют и другие непредвиденные риски, связанные как с природой виртуальных активов, так и с внешними факторами (например, форс-мажор, сбои в глобальном интернете, действия третьих лиц и пр.). Клиент, принимая участие в обороте виртуальных активов, подтверждает, что он тщательно взвесил все риски и финансовые возможности для их самостоятельного покрытия в случае реализации.

10. ТРЕБОВАНИЯ К РЕКЛАМЕ И ИНФОРМИРОВАНИЮ КЛИЕНТОВ

10.1. Компания обязана соблюдать требования к рекламе виртуальных активов и своей деятельности (в том числе побуждающей совершать через него сделки (операции) с виртуальными активами), предусмотренные Законом Кыргызской Республики «О виртуальных активах» и обеспечивать их реализацию

10.2. Настоящими Правилами определяются следующие требования к рекламе токенов и деятельности Компании размещаемой (распространяемой) на территории Кыргызской Республики (в том числе с привлечением третьих лиц):

- реклама должна быть ясной, добросовестной и не вводящей в заблуждение;
- в рекламе должно быть размещено предупреждение о рисках, которым подвергаются лица, приобретающие виртуальные активы, в котором указано на то, что виртуальные активы не являются средством платежа, не обеспечиваются государством и приобретение виртуальных активов может привести к полной потере денежных средств и иных объектов гражданских прав, переданных в обмен на виртуальные активы (в том числе в результате волатильности стоимости виртуальных активов, технических сбоев (ошибок); совершения противоправных действий, включая хищение);
- в рекламе должны раскрываться источник и форма вознаграждения, уплачиваемого распространителю рекламы, а также лицу, которое непосредственно доносит

рекламу до потребителей такой рекламы, и лицу, которое изображено в данной рекламе (либо в случае безвозмездного характера соответствующих отношений должно констатироваться отсутствие вознаграждения);

- если в рекламе описываются показатели, которые имели место в прошлом, смоделированные показатели и показатели, которые могут иметь место в будущем, то в данной рекламе ее потребителям должны недвусмысленно разъясняться существо таких показателей и вероятностный характер вывода, сделанного на их основе, с соблюдением требований законодательства о рекламе;
- содержание рекламы, включающей оферту, должно предусматривать все условия предлагаемого к заключению договора, а также описание действий, которые приводят к акцепту данной оферты;
- при упоминании в рекламе налоговых льгот (в случае таковых) данные льготы должны быть детальным образом описаны.

10.3. Реклама не должна содержать (в рекламе не должны использоваться) обещание или гарантию будущей эффективности (доходности) деятельности, связанной с использованием виртуальных активов, или самих виртуальных активов.

10.4. Использование в рекламе сведений об эффективности (доходности) деятельности, связанной с использованием виртуальных активов, или самих виртуальных активов за предшествующий период допускается при наличии у оператора обмена виртуальных активов, соответствующих данных бухгалтерской (финансовой) отчетности, достоверность которой подтверждена аудиторской организацией;

- информацию о предметах роскоши, бонусах и скидках;
- информацию о совершении сделок с виртуальными активами как о легком способе обогащения;
- утверждения о том, что совершение сделок с виртуальными активами имеет важное значение для достижения общественного признания, профессионального или личного успеха;
- образы несовершеннолетних лиц;
- высказывания, которые преувеличивают вероятность получения дохода в результате совершения сделок с виртуальными активами или преуменьшают степень риска полной утраты (потери) денег и иных объектов гражданских прав, переданных в оплату виртуальных активов или в обмен на виртуальные активы;
- высказывания, осуждающие неучастие в общественных отношениях, связанных с использованием виртуальных активов.

10.5. Компания обязана обеспечить получение предварительного письменного согласования текста рекламы виртуальных активов от руководителя уполномоченного органа в сфере регулирования виртуальных активов.

10.6. Компания обязана обеспечить сообщение клиентам информации, при этом внимание клиента должно быть привлечено к сроку исполнения заявок клиентов на покупку и (или) продажу виртуальных активов за деньги или электронные деньги либо обмен виртуальных активов одного вида на виртуальные активы другого вида, а также порядку изменения и прекращения договора оператором обмена виртуальных активов в одностороннем порядке (если такой порядок предусмотрен в договоре).

10.7. Компания до совершения с ним соответствующей сделки обязан довести до сведения клиента:

- о рисках, которым подвергаются лица, приобретающие виртуальные активы, с указанием на то, что виртуальные активы не являются средством платежа, не обеспечиваются государством и приобретение виртуальных активов может привести к полной потере денежных средств и иных объектов гражданских прав (инвестиций), переданных в обмен на виртуальные активы (в том числе в результате

волатильности стоимости виртуальных активов, технических сбоев (ошибок), совершения противоправных действий, включая хищение);

- о том, что объектом сделки, планируемой к совершению оператором обмена виртуальных активов, выступают обеспеченные или не обеспеченные виртуальные активы, которые были размещены (не в части эмиссии) на его платформе.

10.8. Информация, которая должна быть доведена каждому клиенту в отдельности (с получением оператором обмена виртуальных активов подтверждения факта ознакомления клиента с ней) должна быть в доступной для клиента форме (текст должен быть четким и легко воспринимаемым, в том числе быть представленным в логически структурированном виде и без использования в нем сложных для восприятия словесных конструкций, совершенным легко читаемым размером шрифта).

10.9. Посредством ее изложения текстом, исключающим различное его толкование (должны быть даны понятные определения) до установления отношений с клиентом независимо от того, сообщалась ли такая информация в рекламе деятельности оператора обмена виртуальных активов.

10.10. Информация должна быть размещена на главной странице соответствующего сайта оператора обмена виртуальных активов или на отдельной странице этого сайта с принятием мер по привлечению к ней внимания посетителей данного сайта.

10.11. Оператор обмена виртуальных активов не вправе предоставлять клиентам консультации, которые могут побудить клиентов приобретать или реализовывать конкретные виды виртуальных активов.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА

11.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору и настоящим Правилам в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. При этом ответственность Общества перед Клиентом ограничивается случаями умышленного неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств. Общество не несет ответственности за случайную невозможность оказания услуги или за неудовлетворение ожиданий Клиента, не гарантированных прямо настоящими Правилами.

11.2. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор). Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, не зависящих от воли Сторон (таких как стихийные бедствия, военные действия, решения властей, сбои в работе глобальных сетей и т.п.). Сторона, для которой создалась невозможность исполнения, должна при первой возможности уведомить другую Сторону о наступлении форс-мажора. На период действия таких обстоятельств исполнение обязательств приостанавливается, а срок исполнения отодвигается соразмерно времени действия препятствия. Однако обязанность доказать влияние форс-мажора лежит на ссылающейся на него Стороне.

11.3. Сторона, не исполнившая либо ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства, обязана возместить другой Стороне причиненные прямые убытки в полном объеме, если не докажет отсутствие своей вины. Упущенная выгода подлежит возмещению в случаях, предусмотренных законодательством или договором. Неустойки (штрафы, пени) могут взиматься при наличии соответствующих соглашений или на основании закона.

11.4. Клиент несет ответственность за любой ущерб, причиненный Обществу вследствие предоставления недостоверных сведений или документов, либо вследствие нарушения Клиентом своих обязанностей, вытекающих из настоящих Правил и заключенного с ним договора. В частности, если Общество понесло убытки из-за того, что Клиент предоставил ложные данные (например, о своей личности, источнике средств и т.д.)

или не сообщил об изменении данных, то Клиент обязан возместить Обществу такие убытки в полном объеме.

- 11.5. Клиент самостоятельно несет ответственность за финансовые результаты своих операций на рынке виртуальных активов. Любые убытки (прямые или косвенные), возникшие в результате изменения курса виртуальных активов или ошибочной оценки Клиентом рисков, являются риском самого Клиента. Общество не компенсирует потери, вызванные неблагоприятной рыночной конъюнктурой или изменением курса. Исключение составляет только тот случай, когда убытки Клиента явились прямым результатом умышленных неправомерных действий Общества, подтвержденных вступившим в силу решением суда.
- 11.6. Общество принимает меры для защиты персональных данных и средств Клиентов, используя современные технологии безопасности и внутренние процедуры. Однако Общество не несет ответственности за последствия, наступившие вследствие того, что Клиент самостоятельно раскрыл свои учетные данные или иным образом не обеспечил должный уровень защиты своего Аккаунта. Клиент несет ответственность за сохранность устройств и паролей, используемых для доступа к Платформе.
- 11.7. Ни одна из Сторон не несет ответственности за косвенный или непредвиденный ущерб (например, упущенную выгоду, потерю деловой репутации), если иное прямо не предусмотрено договором или законом. Общество в рамках взаимоотношений с потребителями услуг действует в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, однако не предоставляет гарантий, выходящих за пределы установленных настоящими Правилами и обязательных норм.

12. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 12.1. К отношениям Сторон, возникшим из Договора, в том числе Условий, применяется законодательство Кыргызской Республики.
- 12.2. Стороны принимают все необходимые меры для досудебного урегулирования споров, возникших из Договора или в связи с Договором, путем направления письменных претензий и ответов на них.
- 12.3. Если клиент полагает, что его права и (или) законные интересы были нарушены действием (бездействием) Компанией, клиент с целью досудебного урегулирования спора должен направить Компании претензию. Претензия направляется с адреса электронной почты, указанного клиентом или Представителем (клиента) при регистрации Учетной записи (аккаунта) клиента (если Компанией не было получено уведомление об изменении данного адреса электронной почты), на адрес электронной почты Компании с приложением к соответствующему письму графического образа (изображения, созданного путем сканирования) претензии, содержащей подпись Клиента или его представителя.
- 12.4. Если Компания полагает, что ее права и (или) законные интересы были нарушены действием (бездействием) клиента, Компания с целью досудебного урегулирования спора должна направить клиенту претензию. Претензия направляется на адрес электронной почты, указанный клиентом или Представителем клиента при регистрации Учетной записи (аккаунта) клиента (если Компания не было получено уведомление об изменении данного адреса электронной почты).
- 12.5. Помимо способов направления претензий, Стороны вправе направлять друг другу претензии заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо службами доставки корреспонденции по адресам места жительства (места нахождения) друг друга (с приложением копий документов, подтверждающих полномочия представителя, если претензия подписана представителем).
- 12.6. В претензии обязательно должны быть указаны:

- фамилия, собственное имя, отчество (наименование) отправителя претензии и лица (лиц), которому (которым) претензия предъявляется (получателя претензии);
 - место жительства (место пребывания) или место нахождения отправителя претензии и получателя претензии;
 - дата предъявления претензии;
 - обстоятельства, на основании которых предъявляется претензия;
 - конкретные аргументированные требования отправителя претензии со ссылкой на соответствующие условия Договора;
 - сумма претензии и ее расчет (если претензия подлежит денежной оценке).
- 12.7. Ответ на претензию должен быть направлен получателем претензии в срок не позднее 30 (тридцати) Рабочих дней с даты ее получения.
- 12.8. В случае, если возникший спор не был урегулирован в претензионном порядке, данный спор может быть передан на рассмотрение в суд по месту нахождения Компании, определяемый в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 13.1. Общество оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила, а также вправе в любое время отказаться от исполнения настоящих Правил в порядке, установленном договором и законодательством. Изменения в Правила вступают в силу с момента размещения обновленного текста Правил в сети Интернет (на Платформе), если более поздний срок вступления в силу не указан непосредственно в опубликованных изменениях. Общество уведомляет Клиентов о внесенных изменениях посредством размещения соответствующего объявления на Платформе и/или направления сообщения на электронную почту Клиента.
- 13.2. Если Клиент не согласен с внесенными изменениями или дополнениями, он вправе отказаться от продолжения обслуживания на новых условиях. Такой отказ осуществляется путем направления соответствующего уведомления Обществу (через электронную почту или функционал Платформы) до даты вступления изменений в силу. В этом случае действие договора с Клиентом прекращается со дня вступления изменений в силу, и Общество выполняет необходимые расчеты с Клиентом в порядке закрытия аккаунта (возвращает оставшиеся средства/активы за вычетом причитающихся комиссий). Неполучение от Клиента уведомления об отказе от новых условий влечет признание изменений принятыми Клиентом.
- 13.3. Стороны договорились, что юридически значимые сообщения, связанные с исполнением настоящих Правил (уведомления, требования, согласия, отказы и т.п.), могут направляться в электронной форме. Сообщения Общества, отправленные на адрес электронной почты Клиента, указанный при регистрации Аккаунта считаются полученными Клиентом в надлежащей форме по истечении 24 часов с момента отправки, даже если письмо не было прочитано Клиентом своевременно. Клиент обязуется регулярно проверять свой электронный почтовый ящик, а также отслеживать уведомления в Аккаунте на Платформе. Риски, связанные с незнакомлением Клиента с сообщениями от Общества (включая возможные негативные последствия), несет Клиент.
- 13.4. Клиент может изменить свой контактный адрес электронной почты, уведомив об этом Общество установленным порядком (например, через настройки Аккаунта или письмом с прежнего зарегистрированного адреса). Общество не несет ответственности, если вследствие несообщения нового адреса Клиент не получил важных уведомлений.
- 13.5. Если какое-либо из положений настоящих Правил будет признано недействительным, незаконным или не подлежащим применению в установленном порядке, это не влияет на действительность или применимость остальных положений. Стороны обязуются

заменить недействительное положение новым, максимально соответствующим изначальным целям, или руководствоваться соответствующими нормами законодательства.

- 13.6. Настоящие Правила составлены на русском языке. В случае перевода Правил на другой язык версия на русском языке имеет приоритет. Все вопросы, не урегулированные прямо настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с Применимым правом и договором между Клиентом и Обществом.