

Regulamin giełdy kryptowalutowej Bitclude

Wersja 2.0 z dnia 20 maja 2019

Dostawcą usługi giełdy kryptowalut jest spółka Tapik Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Franciszka Ratajczaka 33 / 4, 61-816 Poznań. Spółka wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000708888 oraz pod numerem identyfikacji podatnika NIP: 8792697221. Spółka do świadczenia swoich usług może korzystać z podmiotów zależnych (więcej w sekcji podmioty zależne).

§ 1.

Podstawowe definicje

1. Bitclude - spółka Tapik Sp. z o.o. lub jedna ze spółek zależnych
2. Giełda - serwis teleinformatyczny działający pod adresem bitclude.com umożliwiający realizację przekazów pieniężnych, obsługę rachunków pieniężnych, obsługę rachunków kryptowalutowych i realizację wymian.
3. Zweryfikowany użytkownik - użytkownik który w platformie przeszedł proces weryfikacji realizowaną przez administrację serwisu Bitclude

§ 2.

Podmioty zależne świadczące obsługę

1. FM Software OÜ o numerze rejestrowym 14508452 i adresie rejestrowym Männimäe, Puidisoõ küla Kuusalu vald Harjumaa 74626 o numerze licencji finansowej FVR000263 pośrednicząca w świadczeniu niektórych usług dla Bitclude

§ 3.

Postanowienia ogólne

1. W celu formalnego kontaktu z Bitclude (wraz z reklamacjami) można korzystać z poniższych metod komunikacji:
 - email: support@bitclude.com
 - adres korespondencyjny: Franciszka Ratajczaka 33 / 4, 61-816 Poznań, Polska
2. Za prowadzenie i utrzymanie strony bitclude.com odpowiedzialna jest Spółka,
3. W celu prawidłowego dostarczania usług Bitclude używa plików "cookie",
4. Bitclude gromadzi i przechowuje dane odnośnie swoich klientów, transakcji i wszelkich informacji związanych z działalnością przez okres 10 lat, spełniając tym samym swoje obowiązki jako instytucja finansowa.
5. BitClude działa zgodnie z "Kanonem dobrych praktyk podmiotów rynku kryptowalutowego w Polsce" z 10 kwietnia 2017 r. (dostępny pod adresem <https://bitcoin.org.pl/dokumenty/>)
"Minimalne standardy bezpieczeństwa giełdy bitcoin" z 11 września 2014 r. (dostępny

pod adresem <https://bitcoin.org.pl/dokumenty/>) co do których 24 października 2014 r. otrzymano odpowiedzieć jednoznacznie stwierdzającej brak zastrzeżeń do dokumentu od Ministerstwa finansów

PCI Compliance Level 4

6. Bitclude jest podmiotem regulowanym na podstawie ustaw o usługach płatniczych jako "mała instytucja płatnicza" , został wpisany na listę KNF jako podmiot zobowiązany pod numerem licencji MIP11/2019
7. Wszystkie znaki, treści i obrazy podlegają ochronie prawnej a ich wykorzystywanie jest surowo wzbronione, jedynym odstępem od tej zasady jest zakładka "press" i wszystkie pisemne zgody które stanowią inaczej
8. Podstawą działania Spółki jest U.U.P. - Ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r.

§ 4

Realizacja transakcji

1. Realizacja zakupu w serwisie może odbywać się na zasadach ogólnych w trybie T+1 czyli w trakcie jednego dnia roboczego od momentu zrealizowania depozytu w platformie. Transakcja zakupu ma charakter przekazu pieniężnego i realizowana jest pomiędzy kupującym który inicjalizuje depozyt, a odbiorcą czyli sprzedającym. Taki charakter transakcji zakupu wynika z Art. 3 pkt. 1 ppkt 2a u.u.p. czyli poleceń zapłaty realizowanych pomiędzy dwoma stronami transakcji. Realizacja wypłaty czyli "odbioru transakcji płatniczej" musi odbyć się w trakcie jednego dnia roboczego, transakcja ta może być jednak zrealizowana w ramach salda rachunku płatniczego Bitclude jeżeli łączna wartość salda nie przekracza równowartości 1.900 eur.
2. Realizacja transakcji sprzedaży odbywa się na tych samych zasadach co transakcja zakupu gdzie osoba która sprzedaje krypto-walutę staje się odbiorcą transakcji.
3. Transakcje powodujące przekroczenie salda o równowartość 1.900 eur muszą być podjęte z rachunku w przeciągu 1 dnia roboczego, owe obostrzenia wynikają z Art. 117h pkt 3 u.u.p. Kwota ta jest celowo zaniżona przez Spółkę w celu obniżenia ryzyka kursu.
4. W przypadku przekroczenia salda powyżej wartości opisanej w pkt. 3 w sytuacji, w której Spółka nie posiada danych rachunku bankowego Użytkownika następuje próba kontaktu z Użytkownikiem
 - za pomocą poczty e-mail,
 - za pomocą telefonuCelem uzyskania od Użytkownika danych jego rachunku bankowego wymaganych do wypłaty środków z rachunku Spółki
5. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Użytkownikiem środki powyżej kwoty 1.900 eur są zablokowane i separowane na przeznaczonym do tego rachunku spółki.

§ 5

Transakcje - prowizje i mechanizmy

1. Każda transakcja w serwisie podlega opłacie, Użytkownik realizujący transakcje w trybie "instant" zawsze będzie podlegał opłacie typu "taker fee" (chyba że natrafi na ofertę przeciwstawną typu "hidden order" o czym dalej) czyli prowizja korzystającego z oferty na rynku, prowizja naliczana jest na podstawie aktualnego miesięcznego obrotu na koncie w formule: ilość * aktualna prowizja. Prowizję można sprawdzić w zakładce "fees".
2. Użytkownik który zrealizuje depozyt kryptowalutowy lub depozyt walutowy (w obszarze limitu 1.900 eur) ma możliwość stworzenie na rynku oferty kupna lub sprzedaży, taka oferta w przypadku podjęcia przez innego uczestnika rynku będzie podlegała opłacie typu "maker fee" czyli prowizji wymiany dla osoby która tworzyła ofertę na rynku. Prowizję można sprawdzić w zakładce "fees".
3. W przypadku realizacji oferty kupna, sprzedaży w trybie instant jeżeli oferta na rynku była "ukryta" dojdzie do naliczenia niższej prowizji czyli prowizji "maker fee".
4. Użytkownik realizujący transakcje w trybie limit z włączoną opcją "hidden order" w przypadku realizacji zlecenia zapłaci prowizję "taker fee" niezależnie czy będzie osobą dostarczającą czy biorącą ofertę z rynku.
5. Użytkownik który podczas realizacji transakcji typu "limit" chcąc mieć pewność że zapłaci prowizję "maker fee" i nie zostanie sparowany z żadną inną ofertą na rynku powinien użyć opcji "post-only". W przypadku użycia jednoczesnego parametru "post-only" i "hidden order" nie zostanie naliczona jednak opłata "maker fee" a zostanie naliczona opłata "taker fee".
6. Mechanizm ofert na rynkach dostępnych na Bitclone:
 - każdy użytkownik na rynku ma możliwość tworzenia poleceń zakupu limit lub typu instant w sposób kolejgowany na podstawie czasu zgłoszenia
 - system w przypadku zlecenia typu limit w pierwszym etapie sprawdza wszystkie oferty które mają cenę lepszą od ceny "rate" ustalonej przy wystawianiu oferty, owe oferty sortowane są kolejno na podstawie ceny (w przypadku kupna od najtańszej do najdroższej, w przypadku sprzedaży odwrotnie), a następnie według czasu utworzenia (od ofert utworzonych wcześniej do ofert utworzonych później)
7. Oferty na rynku dostępne na Bitclone:
 - Bitclone w celu ułatwienia podglądu rynku grupuje oferty na podstawie ceny, minimalne grupowanie które jest dostępne to grupowanie do drugiego miejsca po przecinku waluty rynku podstawowego
 - Na rynku mogą pojawić się oferty niewidoczne, typu "hidden order", są to faktyczne oferty których właściciel ustawił parametr "hidden order", w przypadku zderzenia mechanizmu typu "limit" lub typu "instant" z ofertą typu "hidden order" mechanizm nalicza bardziej atrakcyjną prowizję dla osoby korzystającej z tej oferty w postaci "maker fee"

§ 6

Wpłaty i wypłaty

1. Każdy z Użytkowników ma możliwość wpłat i wypłat na rachunek płatniczy czyli "saldo", każdy depozyt i wypłata z rachunku płatniczego jest pomniejszona o prowizję serwisu dostępną w zakładce "fees".
2. Każdy użytkownik powinien dokonywać depozytu na rachunek bezpośrednio z rachunku bankowego / płatniczego którego jest właścicielem. W przypadku braku

zgodności danych nadawcy z właścicielem konta depozyt zostaje zwrócony na konto nadawcy.

3. Wpłaty na Platformie mogą być procesowane przez zewnętrznych, licencjonowanych operatorów

§ 7

Weryfikacja użytkownika

1. Użytkownik który chce realizować depozyty i wypłaty na swoim rachunku płatniczym musi przejść pozytywnie podstawowe procedury weryfikacji tożsamości tzw. KYC
2. W przypadku osoby fizycznej można tego dokonać z zakładki "Weryfikacja" realizując prosty proces weryfikacyjny składający się z podania:
 - imienia i nazwiska
 - skanu lub zdjęcia awersu i rewersu dowodu osobistego lub alternatywnie wewnętrznej strony paszportu wraz z zdjęciem typu "selfie" - autoportretu - z owym dokumentem,
 - zespół BitClude może poprosić również o potwierdzenie wyciągu konta bankowego lub w przypadku wątpliwości innych dokumentów potwierdzających tożsamość Użytkownika
3. W przypadku osoby prawnej w celu weryfikacji niezbędne będzie:
 - podanie nazwy spółki / podmiotu
 - podanie kraju i adresu rejestrowego spółki
 - załączenie dokumentów rejestrowych potwierdzających reprezentantów spółki jak i dokumentu pozwalające ustalić beneficjentów rzeczywistych (czyli udziałowców którzy posiadają ponad 20% udziałów spółki),
 - konieczne będzie załączenie skanów lub zdjęcia dowodów osobistych, alternatywnie wewnętrznej strony paszportu wraz z zdjęciem typu "selfie" z owym dokumentem dla dyrektora spółki i każdego beneficjenta rzeczywistego spółki

§ 8

Blokady rachunku i transakcji

1. BitClude jako podmiot regulowany ma obowiązek śledzić każdą transakcję w systemie,
2. W przypadku uzasadnionych podejrzeń co do popełnienia przestępstwa ma obowiązek blokady transakcji i blokady rachunku użytkownika,
3. W przypadku blokady konta Użytkownika, Użytkownik jest niezwłocznie powiadamiany o zaistniałej sytuacji.
4. W celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji Użytkownik wezwany jest na rozmowę w siedzibie Spółki lub wideorozmowę,
5. Rozmowa wyjaśniająca jest nagrywana, w celu późniejszego przedłożenia właściwym organom w przypadku takiej konieczności,
6. W przypadku wyjaśnienia sytuacji na korzyść Użytkownika, konto jest odblokowywane,
7. W przypadku utrzymania blokady powiadamiany jest Generalny inspektor informacji finansowej

8. W przypadku decyzji GIIF o pozostawieniu blokady powiadamiane są odpowiednie organy i to one podejmują decyzję o utrzymaniu lub zdjęciu blokady środków.

§ 9

Reklamacje - procedury

Postanowienia ogólne

Definicje i objaśnienia:

Spółka - Tapik spółka z ograniczoną odpowiedzialnością o numerze rejestrowym KRS: 0000708888, REGON: 368985210

Adres spółki - Ratajczaka 33/4, Poznań 61-816

Adres elektroniczny spółki - support@bitclude.com

Zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów określa ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348).

Procedura niniejsza określa szczegółowy sposób przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów.

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez spółkę w ramach Umowy zawijanej zgodnie z obowiązującym regulaminem.
2. Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, w celu umożliwienia jego rzetelnego rozpatrzenia.
3. Na życzenie Klienta zostanie przygotowane potwierdzenie złożenia Reklamacji, które następnie zostanie mu przekazane w sposób wcześniej z nim uzgodniony.
4. Reklamacja może być złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - w formie pisemnej – osobiście, bezpośrednio w siedzibie Spółki, a także w jednostkach (siedzibie, oddziałach, punktach obsługi klienta, itp.),
 - przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529) na adres Spółki,
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej Spółki.
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - informacje umożliwiające Spółce zidentyfikowanie Klienta, którego Reklamacja dotyczy, oraz dane osoby składającej Reklamację,
 - opis reklamowanej sytuacji,
 - jednoznaczne określenie żądania Klienta.
6. W przypadku gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia Spółka niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia. W takiej sytuacji Spółka kontaktuje się z Klientem w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do Spółki.
7. Spółka rozpatruje reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Spółkę w ramach Umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.

Niniejsza procedura obowiązuje od dnia 20.05.2019 r.

§ 10 **Dodatkowe regulaminy i promocje**

Wszystkie regulaminy odnośnie innych promocji są udostępniane do wglądu zakładce regulamin

Dyrektor zarządu
Jakub Wierzcholski

.....



Adres siedziby: Franciszka Ratajczaka 33/4, 61-816 Poznań,
Adres e-mail: compliance@bitclude.com
Nr. tel.: 579 942 882