

# Všeobecné obchodní podmínky

## PROFI EXCHANGE s.r.o.

Provozovatelem služby směny kryptoměn za hotovost je společnost **PROFI EXCHANGE s.r.o.**, IČO: 22356037, se sídlem Londýnská 730/59, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 415269. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti Provozovatele a jeho klientů při nákupu a prodeji kryptoměn (digitálních měn) za hotovost.

### I. Definice pojmů

1. **„Podmínky“** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky, které upravují práva a povinnosti Provozovatele a Klienta v rámci směny Digitálních měn za hotovost.
2. **„Provozovatelem“** se rozumí obchodní společnost PROFÍ EXCHANGE s.r.o., IČO: 22356037, se sídlem Londýnská 730/59, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 415269. Provozovatel poskytuje službu směny Digitálních měn za hotovost dle těchto Podmínek.
3. **„Klientem“** se rozumí každá fyzická osoba starší 18 let a plně svéprávná, nebo právnická osoba, která využívá služby Provozovatele (zejména zadá Objednávku a uzavře Smlouvu) podle těchto Podmínek. Klient tímto stvrzuje, že při využívání služby jedná svým jménem a na svůj účet a že služby Provozovatele nevyužije k nelegálním účelům.
4. **„Digitální měna“** je elektronicky uchovávaná jednotka, bez ohledu na to, zda má nebo nemá emitenta, která není peněžním prostředkem podle zákona o platebním styku, ale je přijímána jako platba za zboží nebo služby i jinou osobou odlišnou od jejího emitenta. Pro účely těchto Podmínek se Digitální měnou rozumí zejména kryptoměna (virtuální měna), jako např. Bitcoin, Ethereum a další obdobné jednotky. Digitální měna není zákonným platidlem a není garantována ani pojištěna státem.
5. **„Hotovostí“** se rozumějí bankovky a mince české koruny (CZK), případně jiná národní měna, pokud je v konkrétním případě mezi Provozovatelem a Klientem dohodnuto použití jiné měny. Veškeré peněžní transakce v rámci služby probíhají v hotovosti (fyzické předání bankovek/mincí) na Pobočce.
6. **„Smluvní strany“** znamenají společně Provozovatele a Klienta; **„Smluvní stranou“** se rozumí Provozovatel nebo Klient jednotlivě.
7. **„Smlouvou“** se rozumí smlouva o směně Digitální měny za hotovost uzavřená mezi Provozovatelem a Klientem na základě Objednávky. Jedna Smluvní strana (Klient) se na základě Smlouvy zavazuje druhé Smluvní straně odevzdat určité množství Digitální měny (v případě, že Klient prodává Digitální měnu) nebo hotovost (v případě, že Klient nakupuje Digitální měnu), a druhá Smluvní strana se zavazuje předmět směny převzít a uhradit za něj dohodnutou protihodnotu (tj. vyplatit hotovost při odkupu Digitální měny od Klienta, resp. odeslat Digitální měnu při jejím prodeji Klientovi). K uzavření Smlouvy dochází postupem

podle článku II těchto Podmínek, zejména potvrzením Objednávky Provozovatelem a současným splněním povinností obou Smluvních stran (předáním sjednané hotovosti a Digitální měny).

8. **„Směnou“** se rozumí samotná transakce nákupu nebo prodeje Digitální měny uskutečněná na základě Smlouvy. Směna je provedena vždy výměnou Digitální měny za odpovídající částku v hotovosti mezi Klientem a Provozovatelem.
9. **„Objednávkou“** se rozumí závazný požadavek Klienta na uzavření Smlouvy, učiněný prostřednictvím Aplikace. Objednávka specifikuje zejména, zda má jít o nákup nebo prodej Digitální měny, dále zvolenou Pobočku, požadovaný termín návštěvy Pobočky a objem Směny (částku v hotovosti nebo množství Digitální měny k výměně). V rámci Objednávky může být Klientem uvedena i adresa kryptoměnové peněženky pro doručení Digitální měny (v případě nákupu) nebo další údaje potřebné k provedení Směny. Objednávka představuje návrh na uzavření Smlouvy za podmínek uvedených Klientem.
10. **„Aplikací“** se rozumí elektronické rozhraní poskytované Provozovatelem, které umožňuje Klientovi vytvořit Objednávku a rezervovat termín Směny na Pobočce. Aplikací je pro účely těchto Podmínek zejména software (miniaplikace/chatbot) s označením *@xchangibot*, který slouží jako objednávkový systém a kalendář Provozovatele. Aplikace poskytuje Klientovi potřebné informace pro provedení Směny (např. adresu kryptoměnové peněženky pro zaslání Digitální měny při jejím prodeji). Aplikace sama o sobě neprovádí platební transakce a neslouží k uchování peněžních prostředků ani Digitálních měn.
11. **„Pobočkou“** se rozumí kamenné obchodní místo (provozovna) Provozovatele, kde dochází k osobnímu provedení Směny mezi Klientem a Provozovatelem. Aktuální Pobočkou je kancelář Provozovatele na adrese Londýnská 730/59, Praha 2, pokud Provozovatel nestanoví další nebo jiné pobočky. Směna probíhá výhradně na Pobočce za fyzické přítomnosti Klienta.
12. **„AMLZ“** znamená zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů (tzv. **„AML zákon“**).
13. **„GDPR“** znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
14. **„Vyšší moc“** označuje události a okolnosti vně kontroly Provozovatele, které znemožňují nebo podstatně ztěžují plnění jeho povinností. Jedná se zejména o případy živelních pohrom, válečných událostí, občanských nepokojů, teroristických útoků, pandemie, výpadků elektrické energie či internetu, poruchy služeb třetích stran (např. výpadky blockchainové sítě, bankovních služeb či komunikačních platforem), zásahy orgánů veřejné moci, nebo jiné obdobné mimořádné situace, které Provozovatel nemůže ovlivnit.

## II. Způsob uzavření smlouvy (postup služby)

1. **Objednávka a potvrzení:** Klient zahajuje směnu vytvořením Objednávky prostřednictvím Aplikace. V Objednávce zvolí požadovaný typ Směny (nákup či prodej Digitální měny), Pobočku (místo) a konkrétní termín návštěvy Pobočky, dále specifikuje částku hotovosti, kterou chce směnit, nebo množství Digitální měny k nákupu/prodeji. Klient je povinen uvádět pravdivé a přesné údaje. Provozovatel si vyhrazuje právo Objednávku odmítnout (nepotvrdit), zejména pokud by realizace Objednávky byla v rozporu s těmito Podmínkami nebo právními předpisy, pokud Klient nesplní požadavek na identifikaci či jiné povinnosti, nebo z provozních

důvodů (např. nedostupnost kapacity v daném termínu či neočekávané výrazné výkyvy kurzu Digitální měny). O potvrzení či odmítnutí Objednávky vyrozumí Provozovatel Klienta prostřednictvím Aplikace (např. zasláním potvrzující zprávy). Potvrzením Objednávky ze strany Provozovatele dochází k uzavření Smlouvy s odkládací podmínkou splnění dalších kroků dle těchto Podmínek (zejména dodání Digitální měny nebo hotovosti v souladu s Objednávkou).

2. **Prodej Digitální měny Klientem (Klient prodává, Provozovatel kupuje):** V případě, že Objednávka se týká prodeje Digitální měny Klientem (tj. Klient chce směnit svou kryptoměnu za hotovost), postupuje se následovně: Po potvrzení Objednávky Provozovatel poskytne Klientovi prostřednictvím Aplikace adresu kryptoměnové peněženky (popř. QR kód) Provozovatele, na kterou má Klient zaslat sjednané množství Digitální měny. Klient je povinen zaslat Digitální měnu na tuto adresu ve stanovené lhůtě a ve správné výši. **Klient odpovídá za zadání správné adresy peněženky a částky při odesílání** – jakékoli nesprávně zasláné platby (na jinou adresu, v jiné měně nebo jiné výši) mohou vést k prodlení či zrušení Směny a mohou být nevratné. Jakmile je převod Digitální měny Klientem iniciován, Klient informuje Provozovatele (např. potvrzením v Aplikaci). Provozovatel po obdržení Digitální měny na své peněženke (a po obdržení potřebného počtu potvrzení transakce v síti blockchain, pokud je to u dané měny relevantní) připraví odpovídající hotovost k výplatě Klientovi. Klient se dostaví v rezervovaném čase na Pobočku a po případném provedení identifikace (dle článku III) mu Provozovatel vyplatí dohodnutou částku v hotovosti výměnou za převedenou Digitální měnu. Tím je Směna dokončena. Klient je povinen zkontrolovat si při převzetí hotovosti její správnou výši a pravost bankovek; na pozdější reklamace v tomto ohledu nemusí být brán zřetel (viz čl. V).
3. **Nákup Digitální měny Klientem (Klient kupuje, Provozovatel prodává):** V případě, že Objednávka se týká nákupu Digitální měny Klientem (tj. Klient chce směnit hotovost za kryptoměnu), postupuje se následovně: Po potvrzení Objednávky se Klient dostaví ve sjednaném čase na Pobočku a přinese s sebou sjednanou částku v hotovosti. Před uskutečněním Směny může být požadována identifikace Klienta (dle článku III). Klient předá Provozovateli hotovost v dohodnuté výši. Provozovatel následně bez zbytečného odkladu odešle sjednané množství Digitální měny na kryptoměnovou adresu peněženky Klienta, kterou uvedl v Objednávce (případně kterou sdělí na místě, pokud nebyla předem zadána). Směna je dokončena v momentě, kdy Provozovatel přijme hotovost a odešle odpovídající Digitální měnu. Klient bere na vědomí, že převod Digitální měny může chvíli trvat v závislosti na zvoleném blockchainu (síti) a její aktuální vytíženosti; transakce je nicméně považována za splněnou odesláním z peněženky Provozovatele na správnou adresu. **Klient odpovídá za poskytnutí správné adresy své kryptoměnové peněženky.** Provozovatel neodpovídá za nedoručení Digitální měny v důsledku chybně uvedené adresy nebo jiné chyby na straně Klienta. V případě, že by Klient požadoval vyplacení Digitální měny v jiné kryptoměnové síti či formě, která nebyla dohodnuta, může Provozovatel Směnu odmítnout či pozdržet, dokud nebude dohodnut postup.
4. **Povaha služby – žádné uchování prostředků:** Služba poskytovaná Provozovatelem spočívá výhradně v jednorázové Směně (výměně) Digitální měny za hotovost (a naopak). Provozovatel nevykonává žádné jiné činnosti pro Klienta – zejména **neuchovává ani nespravuje pro Klienty Digitální měny či finanční prostředky nad rámec okamžiku nutného pro realizaci jednotlivé Směny.** Kryptoměnové peněženky uvedené v Aplikaci slouží výhradně k jednorázovému příjmu Digitální měny za účelem jejího obratem provedeného odkupu (vyplacení hotovosti Klientovi). Provozovatel nevede pro Klienty žádné kryptoměnové účty, nevytváří peněženky a

neposkytuje službu úschovy. Jakmile je konkrétní Směna dokončena (hotovost předána a Digitální měna odeslána/převzata), Provozovatel již dále nadržuje žádné hodnoty ve prospěch Klienta. Klient je povinen mít vlastní kryptoměnovou peněženku pro přijímání či odesílání Digitálních měn a řádně zabezpečit své přístupové údaje k ní.

5. **Kurz a podmínky směny:** Směnný kurz Digitální měny (tj. cena, za kterou Provozovatel nakupuje nebo prodává) je určen Provozovatelem na základě aktuálních tržních podmínek. Obecně platí kurz oznámený Klientovi v Aplikaci při vytváření Objednávky, případně upřesněný při jejím potvrzení. Provozovatel si vyhrazuje právo upravit konečný kurz nebo částku Směny v případě, že: (a) dojde mezi vytvořením Objednávky a fyzickým provedením Směny k výrazné změně tržního kurzu Digitální měny, (b) Klient nedodrží sjednaný čas nebo jiné podmínky (např. zašle nesprávné množství kryptoměny či dorazí s jinou částkou hotovosti), nebo (c) v důsledku technických okolností (např. zpoždění potvrzení transakce v blockchainu) nelze původně oznámený kurz použít. O případné změně kurzu či jiných podmínek Směny bude Provozovatel Klienta informovat a pokud Klient s upravenými podmínkami nesouhlasí, má právo Směnu stornovat před jejím dokončením (v takovém případě bude případná již zasláná Digitální měna vrácena zpět Klientovi).
6. **Místo a způsob plnění:** Veškeré předávání hotovosti i ověřování identity probíhá výhradně na Pobočce, formou osobního setkání zástupce Provozovatele s Klientem. Aplikace slouží pouze k organizaci a přípravě Směny (objednání termínu, předání instrukcí). **Směna není realizována on-line na dálku** – Aplikace ani jiný elektronický systém nenahrazuje nutnost osobního předání hotovosti. Klient je povinen dostavit se na Pobočku ve sjednaném termínu (případně v náhradním dohodnutém termínu, dojde-li k posunu po dohodě). Nedostaví-li se Klient ve sjednaný čas a nekomunikuje s Provozovatelem ohledně náhradního řešení, může Provozovatel postupovat dle článku V (odstoupení od Smlouvy).
7. **Další povinnosti stran:** Klient je povinen poskytnout Provozovateli veškerou součinnost potřebnou k provedení Směny, zejména pravdivě uvést požadované údaje v Objednávce, včas zaslat Digitální měnu (při jejím prodeji) nebo přinést hotovost (při nákupu) a předložit doklady potřebné k identifikaci dle AMLZ. Provozovatel je povinen uskutečnit Směnu řádně a v čas dle potvrzené Objednávky, za předpokladu splnění všech podmínek Klientem. Provozovatel může odmítnout provést Směnu, pokud by jejím uskutečněním došlo k porušení zákonných povinností nebo těchto Podmínek, nebo pokud by hrozilo zneužití služby (např. v důsledku podezření na podvodné či nezákonné jednání Klienta). V takovém případě může být Smlouva stornována jednostranným prohlášením Provozovatele (s případným postupem dle článku V níže).

### III. Pravidla AML a identifikace Klienta

1. **Právní rámec a povinná osoba:** Provozovatel je osobou povinnou podle § 2 odst. 1 písm. l) AMLZ (poskytovatel služeb spojených s virtuálními měnami), a je proto povinen plnit povinnosti stanovené AML zákonem. V rámci toho Provozovatel provádí identifikaci a kontrolu klientů a uchovává záznamy o obchodech v souladu s AMLZ. Klient bere na vědomí, že Provozovatel musí dodržovat uvedené právní povinnosti, a zavazuje se poskytnout k tomu potřebnou součinnost.
2. **Identifikace klienta:** Provozovatel provede identifikaci Klienta nejpozději v momentě, kdy je zřejmé, že hodnota jednorázového obchodu (Směny) překročí částku 1 000 EUR (či ekvivalent v jiné měně), nebo pokud souhrn hodnot více obchodu téhož Klienta přesáhne 1 000 EUR během krátkého časového období (typicky několika dnů), popřípadě kdykoli dříve, pokud má

Provozovatel důvod se domnívat, že by obchod mohl spadat do režimu povinné identifikace. Bez ohledu na limit 1 000 EUR Provozovatel vždy provede identifikaci, jedná-li se o podezřelý obchod (viz bod 4 níže) nebo při navázání obchodního vztahu s Klientem (opakované či dlouhodobé využívání služeb). Provozovatel si také vyhrazuje právo požadovat identifikaci Klienta i u obchodu pod zákonným limitem, a to na základě vlastního vyhodnocení rizik.

3. **Způsob identifikace:** Při identifikaci je Klient povinen sdělit a doložit své základní identifikační údaje. Fyzická osoba poskytne zejména jméno a příjmení, datum narození, trvalé bydliště (případně jinou adresu pobytu) a státní občanství. Tyto údaje Klient prokáže platným úředním průkazem totožnosti s fotografií (např. občanským průkazem nebo cestovním pasem). Právnícká osoba (firma) poskytne název/obchodní firmu, IČO nebo obdobné registrační číslo, sídlo, a identifikační údaje osoby, která za ni jedná (statutárního zástupce), včetně předložení dokladu totožnosti této osoby; na požádání předloží i doklad o existenci právnické osoby (např. výpis z obchodního rejstříku) a údaje o skutečném majiteli. Provozovatel je oprávněn si z předložených dokladů pořídit kopie nebo výpis potřebných údajů, a to v rozsahu dovoleném právními předpisy. Klient je povinen umožnit Provozovateli zaznamenání údajů a poskytnout veškerou součinnost k úplné identifikaci.
4. **Kontrola (hloubková kontrola) Klienta:** Dosáhne-li hodnota obchodu částky 15 000 EUR nebo vyšší, jedná-li se o podezřelý obchod, anebo při navázání trvalejšího obchodního vztahu, provede Provozovatel tzv. kontrolu klienta ve smyslu § 9 AMLZ (rozšířená identifikace a zjištění dalších informací). V rámci této kontroly může Provozovatel požadovat dodatečné informace, jako je účel a zamýšlená povaha obchodu, původ finančních prostředků nebo Digitálních měn použitých ve Směně, a ověřit, zda Klient není politicky exponovanou osobou či osobou, na niž jsou uvaleny mezinárodní sankce. Klient se zavazuje pravdivě poskytnout i tyto dodatečné informace, pokud jsou vyžádány. Nesplnění této povinnosti může vést k odmítnutí či ukončení obchodu.
5. **Odmítnutí obchodu při nesplnění identifikace:** Pokud je dána povinnost identifikace či kontroly podle výše uvedených bodů a Klient odmítne předložit požadované doklady nebo poskytnout součinnost, Provozovatel **odmítne uskutečnit Směnu** (případně odmítne navázat či pokračovat v obchodním vztahu). Stejně tak Provozovatel neprovede Směnu nebo může od již uzavřené Smlouvy odstoupit, pokud z důvodu na straně Klienta nelze provést řádnou identifikaci či kontrolu (např. předložené doklady jsou neplatné či Provozovatel pojme důvodné podezření, že údaje poskytnuté Klientem jsou nepravdivé nebo doklady nejsou pravé).
6. **Podezřelé obchody:** Za podezřelý obchod ve smyslu AMLZ se považuje obchod vykazující znaky možné legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či jiného jednání, které zákon specifikuje (např. neobvyklá struktura transakce bez ekonomického důvodu, snaha klienta zakrýt skutečného původce prostředků, apod.). Klient tímto bere na vědomí, že **Provozovatel je povinen oznámit příslušnému orgánu (Finanční analytický úřad – FAÚ) podezřelý obchod bez zbytečného odkladu** po jeho zjištění. Provozovatel zároveň v souladu s AMLZ může daný obchod pozdržet nebo odmítnout uskutečnit, pokud by jeho neprodlené provedení mohlo zmařit nebo podstatně ztížit účel sledování podezřelého obchodu. Po dobu šetření ze strany příslušných orgánů může být tedy dokončení Směny odloženo. Provozovatel není vůči Klientovi odpovědný za škody vzniklé z tohoto důvodu, neboť jedná na základě zákonné povinnosti.

7. **Zákaz nelegálního užití služby:** Klient se zavazuje, že službu směny Digitálních měn nevyužije k žádným účelům, které by mohly naplnit znaky trestného činu či napomáhat trestné činnosti. Zejména se Klient zavazuje, že nebude prostřednictvím služby legalizovat výnosy z trestné činnosti, financovat terorismus, obcházet mezinárodní sankce, podílet se na podvodech, ani se nebude dopouštět jiných nekalých či protiprávních jednání. Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout nebo ukončit jakoukoli Směnu, která by měla takové podezřelé okolnosti (viz bod 5 výše). Porušením tohoto ujednání může Klient způsobit Provozovateli závažnou újmu a vystavuje se též trestněprávním důsledkům podle platných zákonů.

#### IV. Ochrana osobních údajů (GDPR)

1. **Zpracování údajů v souladu s právem:** Provozovatel při své činnosti zpracovává osobní údaje Klientů jakožto správce osobních údajů, a to v souladu s GDPR a platnými právními předpisy České republiky o ochraně osobních údajů. Provozovatel dbá na dodržení všech zásad zákonného zpracování, zejména zásady zákonnosti, korektnosti a transparentnosti, účelového omezení, minimalizace údajů, přesnosti, omezení uložení, integrity a důvěrnosti.
2. **Rozsah zpracovávaných údajů:** Provozovatel zpracovává zejména údaje, které mu Klient poskytne v souvislosti s Objednávkou a identifikací. Jedná se hlavně o identifikační a kontaktní údaje Klienta (např. jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště/sídla, číslo dokladu totožnosti, telefon, případně e-mail), dále údaje o provedených obchodech (druh a množství směňované Digitální měny, částky a měny, kryptoměnové adresy použitél při směně, datum a místo provedení Směny) a případně další údaje vyžadované právními předpisy (např. údaje získané v rámci kontroly klienta dle AMLZ, včetně informace o tom, že určitá transakce byla označena za podezřelou). Tyto údaje jsou získávány přímo od Klienta (při objednávce a při identifikaci na Pobočce) nebo vznikají činností Provozovatele (záznamy o transakcích, interní vyhodnocení rizik apod.).
3. **Účely a právní základy zpracování:** Osobní údaje Klienta jsou zpracovávány za účelem uzavření a plnění Smlouvy (poskytnutí sjednané služby Směny) a dále za účelem plnění právních povinností Provozovatele (zejména povinností podle AMLZ, zákonů daňových, účetních aj.). Právním základem zpracování je tedy **plnění smlouvy** mezi Klientem a Provozovatelem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR a **plnění právní povinnosti** ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Pro tyto účely není nutný souhlas Klienta jakožto subjektu údajů – poskytnutí a zpracování osobních údajů je zákonným požadavkem a podmínkou uzavření Smlouvy. Neposkytnutí požadovaných údajů tedy znemožní uzavření Smlouvy a provedení Směny.
4. **Další případné účely – marketing:** Provozovatel může osobní údaje využít také k přímému nabídnutí svých obdobných služeb Klientovi (obchodní sdělení), pokud k tomu má oprávněný zájem. Klient má možnost takové zpracování kdykoli odmítnout (opt-out) např. formou odhlášení z odběru v zaslaném e-mailu. K jiným marketingovým účelům (např. zasílání newsletteru třetích stran) či k předání údajů jiným správcům bude Provozovatel vždy vyžadovat výslovný souhlas Klienta, není-li uplatnitelný jiný právní základ.
5. **Doba uchování údajů:** Osobní údaje budou uchovávány pouze po nezbytně nutnou dobu. Základní identifikační údaje a záznamy o obchodech podléhající AMLZ je Provozovatel povinen uchovat po dobu **10 let od uskutečnění obchodu** (dle § 16 AMLZ). Ostatní údaje související s jednotlivou Smlouvou budou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a poté ještě **5 let od jeho ukončení** (což odpovídá obecné promlčecí lhůtě pro případné nároky a době vyžadované některými předpisy, např. účetními). Pokud právní předpisy (např. zákony

daňové) stanoví pro určitý druh dokumentace delší archivační dobu, může Provozovatel uchovávat údaje v nezbytném rozsahu po tuto dobu. Po uplynutí příslušných lhůt Provozovatel osobní údaje bezpečně zlikviduje nebo anonymizuje.

6. **Zabezpečení a důvěrnost:** Provozovatel přijal vhodná technická a organizační opatření, aby osobní údaje Klientů byly chráněny před neoprávněným přístupem, zneužitím, ztrátou či poškozením. Veškeré osoby, které přicházejí do styku s osobními údaji v rámci činnosti Provozovatele, jsou vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti. Provozovatel nepředává osobní údaje žádným třetím stranám, **s výjimkou** těchto případů:
  - **Orgány veřejné moci:** Pokud Provozovateli vznikne zákonná povinnost sdělit osobní údaje orgánům veřejné moci (např. Policii ČR, FAÚ, soudům, finančním úřadům apod.), poskytne údaje v nezbytném rozsahu těmto orgánům.
  - **Smluvní zpracovatelé:** Provozovatel může využívat důvěryhodné dodavatele služeb jako zpracovatele osobních údajů (např. poskytovatele IT systémů, cloudového úložiště dat, účetní firmy apod.). S každým takovým zpracovatelem má Provozovatel uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, která zajišťuje, že zpracovatel nakládá s údaji v souladu s GDPR a výhradně pro potřeby Provozovatele. Zpracovatelé nesmí údaje použít pro své vlastní účely a jsou povinni je zabezpečit.
7. **Přeshraniční přenosy údajů:** Provozovatel primárně zpracovává údaje v rámci EU. Klient nicméně bere na vědomí, že používání Aplikace nebo elektronické komunikace může zahrnovat přenos údajů i mimo území Evropské unie (např. pokud server Aplikace či komunikační platformy je umístěn v zahraničí). V případě, že by mělo dojít k předání osobních údajů do třetí země (mimo EU/EHP), zajistí Provozovatel, aby taková země zajišťovala odpovídající úroveň ochrany osobních údajů (rozhodnutím Evropské komise) nebo aby byly zavedeny vhodné záruky (např. standardní smluvní doložky) v souladu s kapitolou V GDPR. Pokud by žádný z těchto předpokladů nebyl splněn, vyžádá si Provozovatel od Klienta výslovný souhlas s přenosem do třetí země, bude-li takový přenos vůbec potřebný.
8. **Práva subjektu údajů:** Klient (subjekt údajů) má ohledně svých osobních údajů následující práva:
  - **Právo na přístup:** Klient může požádat o potvrzení, zda jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a vyžádat si kopii zpracovávaných údajů.
  - **Právo na opravu:** Pokud Klient zjistí, že některé jeho osobní údaje jsou nepřesné nebo neaktuální, má právo požadovat jejich opravu či doplnění.
  - **Právo na výmaz:** Za podmínek stanovených v čl. 17 GDPR může Klient požadovat výmaz svých osobních údajů (např. pokud již nejsou potřebné pro uvedené účely nebo byly zpracovány protiprávně). Je však nutné brát v úvahu, že právo na výmaz je omezeno v případech, kdy má Provozovatel zákonnou povinnost údaje uchovat (viz výše) – v takových případech Provozovatel údaje neprodleně vymaže, jakmile pomine povinnost jejich uchování.
  - **Právo na omezení zpracování:** Klient může v určitých situacích žádat, aby Provozovatel dočasně omezil zpracování jeho údajů (např. po dobu vyřizování žádosti o opravu či námitky proti zpracování).

- **Právo na přenositelnost:** Pokud je zpracování prováděno automatizovaně na základě smlouvy či souhlasu, může Klient požadovat získání svých osobních údajů v strukturovaném, běžně používaném elektronickém formátu pro účely jejich předání jinému správci.
  - **Právo vznést námitku:** Klient má právo kdykoli vznést námitku proti zpracování, které je prováděno na základě oprávněného zájmu Provozovatele (či třetí strany), z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace. Pokud by se jednalo o zpracování pro účely přímého marketingu, je námitka absolutní a Provozovatel po jejím obdržení ukončí zpracování pro tyto účely. V ostatních případech Provozovatel posoudí, zda nad jeho oprávněnými důvody nepřevažují práva a zájmy Klienta, a podle toho rozhodne o dalším zpracování.
9. **Uplatnění práv a stížnosti:** Veškerá výše uvedená práva může Klient uplatnit u Provozovatele písemnou žádostí doručenou na adresu sídla Provozovatele nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu (popř. jiné kontaktní údaje Provozovatele uvedené v Aplikaci či na webových stránkách). Provozovatel vyřídí žádost a poskytne informace o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od obdržení žádosti (ve složitých případech může lhůtu prodloužit o další 2 měsíce, o čemž Klienta informuje). Pokud by Klient nebyl spokojen s vyřízením své žádosti nebo se domníval, že zpracování jeho údajů je v rozporu s právními předpisy, má právo podat stížnost u dozorového úřadu. Dozorovým úřadem v ČR je **Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)**, adresa: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).
10. **Další informace:** Podrobnější informace o zpracování osobních údajů mohou být uvedeny také v samostatných zásadách ochrany osobních údajů Provozovatele, jsou-li vydány. Tyto Podmínky zahrnují pouze základní shrnutí. V případě změn v pravidlech zpracování osobních údajů bude Provozovatel Klienty informovat odpovídajícím způsobem (např. aktualizací těchto Podmínek či informací v Aplikaci).

## V. Odstoupení od Smlouvy a reklamace

1. **Odstoupení spotřebitele od distanční smlouvy:** Klient bere na vědomí, že předmětem Smlouvy je směna Digitální měny, jejíž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli Provozovatele. **Podle § 1837 písm. b) občanského zákoníku nemá Klient, který je spotřebitelem, právo odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem ve 14denní lhůtě bez udání důvodu.** To znamená, že jakmile Klient uzavře Smlouvu (Objedávka je potvrzena) a dojde k provedení Směny, nemůže jednostranně požadovat její zrušení a vrácení plnění jen z toho důvodu, že si obchod rozmyslel. Toto ujednání nemá vliv na právo Klienta na reklamaci vadného plnění či odstoupení v případě podstatného porušení smlouvy (viz níže).
2. **Odstoupení od Smlouvy z důvodu nesplnění či prodlení:** Pokud jedna ze Smluvních stran nesplní své povinnosti řádně a včas, má druhá strana právo od Smlouvy odstoupit. Typicky:
  - **Klient nedodá včas Digitální měnu nebo se nedostaví s hotovostí:** V případě, že Klient v rámci prodeje Digitální měny neodešle sjednané množství na poskytnutou adresu v požadovaném termínu, nebo pokud se Klient nedostaví na Pobočku v dohodnutém čase a nedohodne neprodleně náhradní postup, může Provozovatel Smlouvu zrušit (odstoupit od ní). Pokud již Klient odeslal Digitální měnu, zavazuje se Provozovatel vrátit Klientovi tuto Digitální měnu zpět. Návrat bude proveden na původní adresu peněženky, ze které platba přišla (případně na jinou adresu, kterou



Klient prokazatelně sdělí jako náhradní). Provozovatel má právo odečíst z vrácené částky nutné transakční poplatky (např. poplatek těžařům za odeslání kryptoměny zpět).

- **Provozovatel nemůže provést Směnu:** V případě, že Provozovatel z technických nebo provozních důvodů na své straně nemůže v dohodnutém čase dokončit Směnu (např. dojde k neočekávanému výpadku systému, není k dispozici dostatečná hotovost, nebo nastanou jiné závažné okolnosti), a Klient již splnil své povinnosti (např. předal hotovost), má Klient právo požadovat zrušení Smlouvy. Provozovatel v takovém případě odstoupí od Smlouvy a neprodleně vrátí Klientovi veškeré přijaté plnění (zejm. vrátí hotovost, pokud ji převzal, popř. neprodleně vrátí zaslanou Digitální měnu, pokud ji již obdržel a nemůže dodat hotovost).
3. **Postup při odstoupení:** Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem, kdy je projev vůle k odstoupení doručen druhé Smluvní straně. V rámci provozu služby však může k odstoupení dojít též ústním prohlášením na Pobočce (v přítomnosti druhé strany) nebo elektronickým oznámením prostřednictvím Aplikace či e-mailu. Odstoupením se Smlouva od počátku ruší a strany jsou povinny si vrátit veškerá přijatá plnění. Pokud bylo odstoupeno před dokončením Směny, strany si jednoduše neprovedou zamýšlenou výměnu (tj. Provozovatel neprovede výplatu či odeslání a Klient neodevzdá hotovost nebo kryptoměnu). Pokud bylo odstoupeno až poté, co již jedna strana plnila (např. Klient předal hotovost, ale Provozovatel dosud neodeslal kryptoměnu, nebo naopak Klient odeslal kryptoměnu, ale nepřevzal hotovost), musí být toto plnění vráceno zpět původní straně bez zbytečného odkladu (viz výše). Právo Provozovatele odstoupit od Smlouvy z důvodů dle AML (podezřelý obchod apod.) tím není dotčeno – v takovém případě může být postup odlišný dle pokynů příslušných orgánů.
  4. **Reklamac e a odpovědnost za vady:** V případě, že Klient zjistí jakékoli nesrovnalosti nebo vady v poskytnuté službě, má právo uplatnit reklamaci. Za vadu služby lze považovat zejména situace, kdy: Klient neobdržel sjednané plnění (např. Provozovatel neodeslal Digitální měnu v dohodnuté výši na správnou adresu) nebo obdržel nesprávnou částku (např. méně hotovosti, než odpovídalo dohodě), případně obdržel plnění se zjevným nedostatkem (např. neplatné či padělané bankovky – to však Provozovatel nepředpokládá a maximálně tomu předchází). **Klient je povinen zjevné nesrovnalosti oznámit bezodkladně.** V případě hotovosti je Klient povinen překontrolovat si částku a pravost bankovek na místě při předání – pozdější reklamac e týkající se množství či pravosti přijaté hotovosti nemusí být uznány, neboť po opuštění Pobočky již Provozovatel nemůže ověřit tvrzení Klienta. Pokud jde o nedoručení Digitální měny, považuje se za včas reklamované, pokud Klient do 24 hodin od provedení Směny informuje Provozovatele, že kryptoměna nedorazila v pořádku.
  5. **Způsob uplatnění reklamac e:** Reklamaci může Klient uplatnit písemně či elektronicky. Ideálně Klient kontaktuje Provozovatele na e-mailové adrese Provozovatele (případně využije funkcionalitu Aplikace, je-li dostupná, nebo zašle dopis na adresu sídla). V reklamaci by měl uvést své identifikační údaje, popsat závadu či problém a specifikovat své požadavky. Provozovatel potvrdí přijetí reklamac e (např. odpovědí e-mailem) a zahájí její šetření.
  6. **Vyřízení reklamac e:** Provozovatel posoudí oprávněnost reklamac e a vyvine maximální úsilí k nápravě případného pochybení. O vyřízení reklamac e informuje Klienta bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamac e (nedohodne-li se s Klientem na delší lhůtě). Bude-li reklamac e shledána opodstatněnou, Provozovatel zjedná nápravu na své náklady – např. doplatí chybějící částku, zašle znovu příslušnou Digitální měnu, případně

provede jiné nápravné opatření podle povahy pochybení. Pokud je reklamáce zamítnuta jako neopodstatněná, sdělí Provozovatel Klientovi důvody zamítnutí.

7. **Specifika – reklamáce kryptoměnových transakcí:** Při řešení reklamáce týkající se převodu Digitální měny Provozovatel nejprve ověří, zda byla předmětná transakce řádně odeslána na adresu poskytnutou Klientem a zda byla potvrzena v příslušné blockchainové síti. Pokud z evidence vyplývá, že Provozovatel odeslal transakci na správnou adresu a síť ji potvrdila, považuje se povinnost Provozovatele za splněnou a problém je pravděpodobně na straně Klienta (např. Klient zadal adresu, ke které nemá přístup, nebo došlo k technickému problému s peněženkou Klienta). V takovém případě není reklamáce oprávněná – Provozovatel nemůže nést odpovědnost za chyby nebo ztráty vzniklé mimo jeho kontrolu. Naopak, pokud šetření prokáže pochybení na straně Provozovatele (např. odeslání na nesprávnou adresu vinou překlepu pracovníka Provozovatele, či odeslání nesprávné částky), uzná Provozovatel reklamací a provede nápravu – zejména dovyplacením chybějící hodnoty (odesláním zbývajících částky Digitální měny či doplacením hotovostí) nebo, pokud by to nebylo možné, vrácením již přijatého protiplnění a stornováním dané Směny po dohodě s Klientem.
8. **Náhrada škody:** Uznáním a vyřízením oprávněné reklamáce (např. doplacením částky) nejsou dotčena případná práva Klienta na náhradu další vzniklé škody podle obecných právních předpisů. Provozovatel však neodpovídá za škody, které vznikly v důsledku porušení povinností Klientem nebo v důsledku okolností vyloučujících odpovědnost (vyšší moc apod., viz čl. VI). Jakékoli nároky na náhradu škody je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu a aktivně přispět k minimalizaci případné újmy.
9. **Mimosoudní řešení sporů:** V případě, že Klient – spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamáce nebo nastane spor mezi ním a Provozovatelem v souvislosti s poskytovanou službou, má Klient právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je **Česká obchodní inspekce (ČOI)**, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat u ČOI do 1 roku od chvíle, kdy Klient uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Provozovatele poprvé. Klient může případně využít také platformu **Online Dispute Resolution (ODR)** spravovanou Evropskou komisí (web: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Mimosoudní řešení sporu je dobrovolné a ani jedna ze stran není povinna jej využít; preferováno je v první řadě přímé vyřešení stížnosti mezi Klientem a Provozovatelem.

## VI. Omezení odpovědnosti (odpovědnost Provozovatele a Klienta)

1. **Omezení odpovědnosti Provozovatele:** Provozovatel odpovídá za škodu způsobenou Klientovi porušením svých právních povinností dle obecně závazných předpisů a této smlouvy, avšak pouze v rozsahu skutečné škody (přímé újmy) která byla Klientovi prokazatelně způsobena. Provozovatel neodpovídá za ušlý zisk Klienta ani za nepřímé či následné škody (tj. takové, které nevznikly přímo v důsledku porušení povinnosti Provozovatele, ale jako vzdálenější následek). Ujednání o omezení či vyloučení odpovědnosti Provozovatele se neuplatní v rozsahu, v jakém by bylo podle platných právních předpisů nepřípustné (např. vůči spotřebiteli nelze vyloučit odpovědnost za újmu způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti apod.).
2. **Finanční rizika kryptoměn:** Klient bere na vědomí, že obchodování s Digitálními měnami přináší značná rizika. Hodnota Digitálních měn je **vysoce volatilní** – ceny mohou krátkodobě výrazně stoupat i klesat, a investované prostředky tak mohou utrpět ztrátu. Digitální měny

nejsou zákonným platidlem a nejsou regulovány ani garantovány státními orgány; nevztahuje se na ně žádný systém pojištění vkladů či jiných garancí. **Provozovatel neodpovídá za případný pokles tržní hodnoty Digitální měny poté, co ji Klient nakoupil v rámci Směny**, ani za jiné finanční ztráty Klienta způsobené výkyvy cen na trhu kryptoměn. Veškerá investiční rozhodnutí činí Klient na vlastní riziko. Informace o aktuálních kurzech či minulém vývoji ceny, které může Provozovatel poskytnout, nemají povahu investičního poradenství ani doporučení; slouží pouze pro informaci.

3. **Technická a bezpečnostní rizika:** Provozovatel neodpovídá za **rizika spojená s technickým aspektem kryptoměn**, jako jsou např. technické problémy či omezení blockchainové sítě, zpoždění nebo nemožnost potvrzení transakcí, případné softwarové chyby v protokolu Digitální měny, útoky na síť (např. 51% útok) apod. Stejně tak Provozovatel neodpovídá za případné ztráty způsobené bezpečnostními incidenty na straně Klienta – např. odcizení nebo ztráta přístupových údajů (klíčů) ke kryptoměnové peněženke Klienta, napadení zařízení Klienta škodlivým softwarem (hackerský útok) atd. Provozovatel poskytuje pouze službu směny a nenes odpovědnost za zabezpečení Digitálních měn po jejich předání Klientovi.
4. **Neposkytování úschovy a peněženek:** Provozovatel pouze zprostředkovává okamžitou výměnu hodnot, **neposkytuje službu úschovy**. To znamená, že Provozovatel v žádném okamžiku nedrží prostředky Klienta déle, než je nutné pro provedení Směny. Jakmile je Směna dokončena, veškeré kryptoměny jsou buď předány zpět Klientovi (při nákupu) nebo převedené hotovost je vyplacena Klientovi (při prodeji). Provozovatel za žádných okolností neuchovává zůstatky Digitálních měn patřících Klientovi a nevede pro Klienta účet či peněženku. **Klient plně odpovídá za spravování a zabezpečení svých Digitálních měn mimo rámec sjednané Směny.**
5. **Vyšší moc – vyloučení odpovědnosti:** Pokud dojde k událostem vyšší moci (viz definice v čl. I odst. 14), které znemožní nebo podstatně ztíží plnění povinností Provozovatele, **nenese Provozovatel odpovědnost** za prodlení či nesplnění svých závazků způsobené takovými okolnostmi. Za trvání události vyšší moci se plnění povinností staví (odkládá) na dobu, kdy vyšší moc působí. Mezi události vyšší moci patří mimo jiné výpadky elektřiny nebo internetu, nefunkčnost komunikačních platforem a systémů, výpadky bankovních služeb, omezení činnosti kryptoměnových burz či peněženek, a další okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Objeví-li se takové okolnosti, Provozovatel vyvine přiměřené úsilí k jejich překonání a k dokončení či řádnému ukončení dotčených Směn, avšak nenes odpovědnost za škody z toho plynoucí, pokud prokáže, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka.
6. **Odpovědnost Klienta:** Klient odpovídá Provozovateli za škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z těchto Podmínek nebo z platných právních předpisů. Zejména, pokud Klient svým protiprávním nebo podvodným jednáním způsobí Provozovateli újmu (např. v důsledku uvedení nepravdivých údajů, zneužití služby k nelegálním účelům, či poškození dobrého jména Provozovatele), nahradí Provozovateli takto vzniklou škodu v plné výši. Klient dále nese odpovědnost za dodržení svých zákonných povinností vůči třetím stranám – např. **daňové povinnosti**. Provozovatel neodpovídá za splnění daňových či odvodových povinností Klienta (např. zdanění případných zisků z nákupu a prodeje kryptoměn); to je výlučně na Klientovi. Provozovatel také neodpovídá za případné sankce uložené Klientovi ze strany státních orgánů v důsledku porušení právních předpisů Klientem.

7. **Informace a poradenství:** Provozovatel v rámci své služby neposkytuje právní, daňové ani investiční poradenství. Jakékoli informace poskytnuté Klientovi (o kurzech, technických postupech, apod.) slouží pouze k realizaci sjednané Směny. Rozhodnutí, zda a v jakém objemu obchodovat s Digitální měnou, činí Klient samostatně. Provozovatel neodpovídá za případnou újmu vzniklou Klientovi tím, že se rozhodl investovat do kryptoměn či je směnít na základě vlastního očekávání vývoje jejich hodnoty.
8. **Třetí strany:** Provozovatel neodpovídá za služby a informace poskytované třetími stranami, které může Klient využít v souvislosti se směnou (např. služby poskytovatele Aplikace, internetové připojení, bankovní služby Klienta, služby externích peněženek či burz, apod.). Pokud dojde k výpadku, omezení či ukončení služeb takové třetí strany, což znemožní či ztíží provedení Směny, nepovažuje se to za porušení povinností Provozovatele. Provozovatel však na žádost Klienta vyvine přiměřené úsilí ke zmírnění dopadů takové situace (např. domluví jiný termín Směny, zvolí alternativní komunikační kanál atd.).

## VII. Závěrečná ustanovení

1. **Souhlas s Podmínkami:** Tyto Podmínky jsou závazné pro všechny Klienty využívající služby Provozovatele. Okamžikem uzavření Smlouvy (potvrzením Objednávky) stvrzuje Klient, že se s Podmínkami seznámil a souhlasí s nimi. Bez souhlasu s Podmínkami není využití služeb možné. Aktuální znění Podmínek je dostupné Klientovi před uzavřením Smlouvy (v rámci Aplikace nebo na vyžádání na Pobočce).
2. **Rozhodné právo:** Právní vztahy mezi Provozovatelem a Klientem se řídí právním řádem České republiky. Ve věcech neupravených Smlouvou a těmito Podmínkami se uplatní zejména příslušná ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) a dalších právních předpisů ČR. Aplikací kolizních norem či mezinárodních úmluv není dotčeno případné použití kogentních ustanovení na ochranu spotřebitele státu obvyklého pobytu Klienta, je-li Klientem spotřebitel z jiného členského státu EU.
3. **Dohled a řešení sporů:** Nad dodržováním povinností dle zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.) dohlíží Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Klient, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případného sporu – viz čl. V odst. 9 výše. Vzniklé spory, které se nepodaří vyřešit smírně, rozhodnou věcně a místně příslušné soudy České republiky v řízení podle českého práva.
4. **Změny Podmínek:** Provozovatel je oprávněn tyto Podmínky v přiměřeném rozsahu změnit, zejména při změně relevantních právních předpisů, rozšíření služeb či na základě potřeby upřesnit práva a povinnosti stran. Nové znění Podmínek Provozovatel zveřejní vhodným způsobem (např. v Aplikaci a na svých webových stránkách) a upozorní na změnu Klienty předem, je-li to možné. **Pro již uzavřené a probíhající Smlouvy** zůstávají v platnosti Podmínky ve znění účinném v době uzavření Smlouvy (tj. vytvoření Objednávky), nedohodnou-li se strany výslovně na aplikaci novější verze Podmínek. Pokračuje-li Klient v využívání služeb Provozovatele po vstupu změněných Podmínek v platnost (např. vytvoří novou Objednávku), má se za to, že se se změnou seznámil a souhlasí s ní.
5. **Salvátorská klauzule:** Pokud by některé ustanovení těchto Podmínek bylo nebo se stalo neplatným, neúčinným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost a účinnost ustanovení ostatních. Smluvní strany se zavazují nahradit takové neplatné či neúčinné ustanovení ustanovením platným a účinným, které co nejlépe odpovídá původnímu záměru a ekonomickému účelu nahrazovaného ujednání. Obdobně se postupuje v případě, že se

ukáže, že je ve Smlouvě opomenuta úprava určité otázky, kterou strany v dobré víře zamýšlely upravit (tzv. opomenutá skutečnost).

6. **Úplnost ujednání:** Tyto Podmínky představují úplnou dohodu o podmínkách poskytování předmětné služby a nahrazují jakákoli předchozí ujednání či prohlášení stran v této věci. Jakékoli odchylky či zvláštní ujednání mezi Provozovatelem a Klientem musí být sjednány písemně (lze i elektronicky) a mají přednost před zněním těchto všeobecných Podmínek.
7. **Účinnost:** Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1. dubna 2025**. Podmínky platí pro všechny Objednávky a Smlouvy uzavírané po datu jejich účinnosti. Provozovatel může jednostranně poskytnout Klientovi výhody nad rámec těchto Podmínek, avšak takové individuální ulehčení či výjimka nezakládá nárok Klientů obecně a Provozovatel může kdykoli rozhodnout o jejím ukončení.

V Praze dne 26. března 2025