

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky poskytování služeb souvisejících s kryptoaktivy společnosti **wBTCb.cz, s.r.o.**, IČO: 02918030.

Platné od: 15. 5. 2026

Obsah

Článek I – Vymezení pojmů	2
Článek II – Služby poskytované Společností	4
Článek III – Povinná registrace, Identifikace a Nařízení Travel Rule	5
Článek IV – Uzavření jednorázové smlouvy a průběh obchodu	6
Článek V – Zásady provádění pokynů a stanovení ceny	7
Jak určujeme cenu Bitcoinu (BTC)	7
Jak vzniká námi nabízený kurz pro Klienta	7
Síťový poplatek a kdy se uplatní?	7
Jak funguje potvrzení pokynu	8
Co se stane při výkyvech nebo technickém problému	8
Férové a transparentní stanovení kurzu	8
Převody BTC v rámci Objednávky/Pokynu – jak je provádíme	8
Jak zadáváte adresu pro odeslání BTC po Směně	9
Bezpečnost a proces provedení	9
Co ovlivňuje provedení převodu	10
Informování a potvrzení	10
Odpovědnost a povinnosti	10
Rizika spojená s převody	11
Článek VI – Poplatky, náklady a Sazebník	11
Článek VII – Zásady kybernetické bezpečnosti a kontinuita provozu	11
Jak chráníme vaše data a transakce	11
Mezi hlavní bezpečnostní opatření patří zejména:	12
Jak můžete pomoci chránit svá data	12
Bezpečné podávání Objednávek/Pokynů	12
Jak postupujeme při technickém výpadku nebo incidentu	12
Co když nastane situace mimo naši kontrolu tzv. mimořádná situace	12
Článek VIII – Výhrada Společnosti, reklamace a řešení sporů	13
Podání reklamace	13
Jak reklamaci vyřizujeme	13
Náprava a vypořádání v dobré víře	13
Kdy může být reklamace odmítnuta	14
Odpovědnost a důkazní prostředky	14
Článek IX – Ochrana osobních údajů	14

Článek X – Změny Všeobecných obchodních podmínek.....	15
Právo na změnu VOP	15
Zveřejnění změn	15
Informování Klienta a souhlas.....	15
Archivace a dostupnost.....	15
Článek XI – Rozhodné právo a řešení sporů	15
Článek XII – Pokladní místa	16
Jak služba Pokladních míst funguje	16
Lhůta pro zaplacení na Pokladním místě	16
Potvrzení Kurzů u Pokladních míst (GECO) při nákupu Kryptoaktiv.....	16
Odpovědnost a rozsah činností	17
Bezpečnost a AML opatření	17
Informace pro klienty a reklamace	17
Článek XIII – Závěrečná ustanovení	17
Zrušení Registrace a ukončení spolupráce	17
Platnost jednotlivých ustanovení.....	18
Změna okolností a dodatky	18
Kontaktní údaje Společnosti	18
Obchodní sdělení a cookies.....	18
Uchovávání smluv a kodexy chování	18
Účinnost VOP.....	19

Článek I – Vymezení pojmů

Obecná východiska. Není-li dále stanoveno jinak, mají pojmy použité v těchto VOP význam podle čl. 3 nařízení (EU) 2023/1114 („**Nařízení MiCA**“). Pro účely těchto VOP se mimo jiné rozumí:

- Adresa / síť** – veřejná adresa v síti BTC, na kterou mají být po provedení obchodu zaslány Bitcoin, resp. z níž jsou při prodeji Bitcoin odeslány.
- AML zákon** - zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.
- Bitcoin (BTC)** – Kryptoaktivum, pro které Společnost poskytuje služby; jiné kryptoaktivum není v rámci těchto VOP podporováno, není-li Společností výslovně oznámeno jinak.
- Bitcoinmat** – technické zařízení provozované nebo zajištěné Společností, které umožňuje realizovat Služby v hotovosti; režim a postup jsou popsány v části „Průběh využití služby“ těchto VOP.
- DLT / blockchain** – technologie sdílené účetní knihy, která umožňuje decentralizované zapisování a ověřování transakcí.
- Fiat měna** – měna vydávaná a regulovaná centrální bankou určitého státu, jejíž hodnota není kryta fyzickou komoditou, ale je stanovena zákonem příslušného státu (např. CZK, EUR, USD). Fiat měna slouží jako oficiální platidlo a je běžně používána k vypořádání finančních transakcí.
- Kryptoaktivum** – digitální znázornění hodnoty nebo práva, které lze elektronicky převádět a uchovávat pomocí technologie sdílené účetní knihy nebo podobné technologie (DLT). Vymezení dle Nařízení MiCA se použije přiměřeně.
- Kurz / cena** – směnný kurz stanovený Společností v okamžiku přijetí pokynu podle metodiky popsané v těchto VOP (část „Stanovení ceny a nákladů“).

- i. **Limit transakce** – minimální a maximální celková hodnota jednoho obchodu (nebo více souvisejících obchodů) prováděných mimo obchodní vztah; minimální limit je stanoven na 1 000 CZK a maximální limit na 1 000 EUR (ekvivalent v CZK). Společnost může aplikovat dodatečné interní limity pro bezpečné poskytování Služeb.
- j. **Nařízení DORA** - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2554 ze dne 14. prosince 2022 o digitální provozní odolnosti finančního sektoru a o změně nařízení (ES) č. 1060/2009, (EU) č. 648/2012, (EU) č. 600/2014, (EU) č. 909/2014 a (EU) 2016/1011.
- k. **Nařízení GDPR** - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- l. **Nařízení MiCA** – znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1114 ze dne 31. května 2023 o trzích kryptoaktiv a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937.
- m. **Nařízení Travel Rule** – znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1113 ze dne 31. května 2023 o informacích doprovázejících převody peněžních prostředků a některých kryptoaktiv a o změně směrnice (EU) 2015/849.
- n. **Objednávka / Pokyn** – pokyn Klienta k provedení konkrétní Směny zadaný v rozhraní Společnosti (web / aplikace). Objednávka/Pokyn je považován za přijatý (konečný) okamžikem jeho potvrzení po zobrazení rekapitulace dle těchto VOP.
- o. **Nehostovaná adresa** – adresa/pěněženka, která není spravována poskytovatelem služeb souvisejících s kryptoaktivy (CASP), a k níž drží kontrolu přímo uživatel (self-custody).
- p. **Peněženka (wallet)** – nástroj Klienta (nebo třetí osoby zvolený Klientem) pro správu adres v síti BTC. Za bezpečnost své peněženky odpovídá Klient. Společnost nevede a neposkytuje klientské úschovy (non-custody).
- q. **Pokladní místo** – smluvní prodejní místo třetí osoby na území ČR, na němž lze zaplatit hotovost nebo převzít hotovost při prodeji BTC; aktuální seznam a podmínky Společnost zveřejňuje na svých webových stránkách.
- r. **Příjemce** – Klient, pro kterého jsou BTC určeny po provedení Směny, a jehož údaje jsou pro účely Nařízení Travel Rule evidovány. Společnost odesílá BTC výhradně na adresu uvedenou a potvrzenou Klientem jako vlastní.
- s. **Původce** – Klient, který zadává Pokyn k odeslání BTC po Směně, a jehož údaje jsou u převodu povinně evidovány a v relevantních případech předávány v souladu s Nařízením Travel Rule.
- t. **Registrace** – zřízení uživatelského ID Klienta v rozhraní Společnosti (web / aplikace / Bitcoinmat) jako předpoklad pro použití Bitcoinmatu a/nebo Pokladního místa; registrace slouží k AML/CFT kontrolám (včetně screeningů) a k naplnění Travel rule a nezakládá obchodní vztah ani vedení účtu.
- u. **Sazebník** – přehled poplatků a cenových podmínek zveřejněný Společností; je součástí těchto VOP.
- v. **Služby** – služby související s kryptoaktivy poskytované Společností podle těchto VOP:
 - i. Směna; a
 - ii. Odeslání BTC po Směně (on-chain převod) – odeslání BTC po provedení Směny na BTC adresu určenou Klientem; nejde o samostatnou službu poskytovanou nezávisle na Směně.
- w. **Směna** – služba spočívající v nákupu nebo prodeji Bitcoinu (BTC) za Fiat měnu (zejména CZK), poskytovaná Společností podle těchto VOP; součástí Směny je i určení cílové BTC adresy pro odeslání BTC po provedení Směny.
- x. **Společnost** – společnost wBTCb.cz, s.r.o., se sídlem Národní 973/41, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 02918030, zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 225134.
- y. **Spotřebitel / Klient** – fyzická nebo právnická osoba využívající Služby; spotřebitelem je fyzická osoba jednající mimo rámec svého podnikání.
- z. **Trvalý nosič dat** – prostředek umožňující uchování informací v nezměnitelné podobě. Za Trvalý nosič dat Společnost považuje především úložiště zpráv v mobilní aplikaci, Klientem určenou emailovou adresu ve smluvní dokumentaci nebo dokumenty v listinné podobě, jakož i jakékoliv jiné formy a podoby nosičů a komunikačních technik, které právní předpisy anebo judikatura za trvalé nosiče dat (informací) budou považovat.
- aa. **Údaje Travel Rule** – informace doprovázející převod kryptoaktiv dle Nařízení Travel Rule, zejména údaje o Původci a Příjemci požadované pro účely dohledatelnosti převodů a prevence praní peněz a financování terorismu.
- bb. **VOP** – tyto Všeobecné obchodní podmínky upravující konkrétní práva a povinnosti při využívání Služeb.

Článek II – Služby poskytované Společností

Společnost poskytuje na území České republiky službu ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. c) Nařízení MiCA, tedy

- a) Směna kryptoaktiv za peněžní prostředky – nákup/prodej Bitcoin (BTC) za měnu CZK prostřednictvím sítě Bitcoinmatů a/nebo Pokladních míst;

Jako součást směny kryptoaktiv za peněžní prostředky rovněž Společnost odeslá BTC na adresu vlastněnou Klientem po provedení Směny – jako nedílná součást služby podle písm. a). Společnost po provedení Směny odešle BTC na BTC adresu vlastněnou Klientem v rámci dané transakce (on-chain převod). Společnost neposkytuje samostatnou službu převodu kryptoaktiv jménem Klientů nezávisle na Směně (tj. bez směny).

Společnost na území České republiky neposkytuje žádné další služby související s kryptoaktivy ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. c) Nařízení MiCA, tedy výslovně nevykonává poskytování úschovy a správy kryptoaktiv jménem Klientů ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. a) Nařízení MiCA, provozování obchodní platformy pro kryptoaktiva ve smyslu ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. b) Nařízení MiCA, směnu kryptoaktiv za jiná kryptoaktiva ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. d) Nařízení MiCA, provádění pokynů ke kryptoaktivům jménem klientů ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. e) Nařízení MiCA, umístování kryptoaktiv ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. f) Nařízení MiCA, přijímání a předávání pokynů ke kryptoaktivům jménem klientů ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. g) Nařízení MiCA, poskytování poradenství týkajícího se kryptoaktiv ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. h) Nařízení MiCA, poskytování správy portfolia kryptoaktiv ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. i) Nařízení MiCA, poskytování služeb převodu kryptoaktiv jménem klientů ve smyslu čl. 3 odst. 1 bod 16) písm. j) Nařízení MiCA a neposkytuje služby ve vztahu k elektronickým peněžním tokenům (EMT/stablecoinům).

Služby jsou určeny pro Klienty v České republice. Společnost je oprávněna službu komukoli odmítnout z důvodů bezpečnosti, zvýšeného rizika AML/CFT nebo souladu s právními předpisy.

Transakce prováděné prostřednictvím Bitcoinmatů a Pokladních míst jsou jednorázové obchody mimo rámec obchodního vztahu; uzavření smlouvy a její splnění probíhá postupem podle čl. IV těchto VOP.

Služby Společnosti jsou dostupné pouze registrovaným Klientům. Bez dokončené Registrace není možné zadat Pokyn.

Článek III – Povinná registrace, Identifikace a Nařízení Travel Rule

Použití Bitcoinmatu/POS a zadání pokynu je podmíněno předchozí registrací Klienta v rozhraní Společnosti (web/aplikace/Bitcoinmat). Bez dokončené registrace není možné vytvořit objednávku ani vygenerovat kód pro výplatu.

Klient bere na vědomí, že Společnost je při odeslání BTC po Směně povinna zajistit splnění požadavků Nařízení Travel Rule a souvisejících obecných pokynů EBA, a proto může požadovat poskytnutí a ověření Údajů Travel Rule.

Pro účely převodu kryptoaktiv (odeslání BTC po Směně) Společnost vyžaduje identifikační údaje Původce (Klienta) a potvrzení, že cílová BTC adresa je ve vlastnictví Klienta. Rozsah těchto údajů se řídí Nařízením Travel Rule a může se lišit dle charakteru cílové adresy Klienta (adresa vedená u jiného poskytovatele CASP / nehostovaná adresa Klienta) a dle rizikovosti převodu.

Pokud je Příjemcem jiný poskytovatel služeb souvisejících s kryptoaktivy (CASP), Klient bere na vědomí, že Údaje Travel Rule mohou být Společností předány tomuto CASP nebo prostřednictvím komunikačního řešení používaného pro Travel Rule, a to bezpečně a bez zbytečného odkladu; Společnost provede předání požadovaných údajů nejpozději před odesláním on-chain transakce. Klient je vždy povinen potvrdit, že uvedená adresa je v jeho výhradním vlastnictví a pod jeho kontrolou

Pokud Klient neposkytne požadované Údaje Travel Rule, poskytne je neúplně nebo nesprávně, nebo pokud Společnost zjistí, že cílová adresa není ve vlastnictví Klienta, případně pokud Společnost vyhodnotí převod jako rizikový (AML/CFT, sankce, podezření na podvod nebo obcházení limitů), je Společnost oprávněna Pokyn neprovést, dočasně jej pozastavit, odmítnout nebo (je-li to relevantní) zajistit nápravu postupem přiměřeným riziku a právním povinnostem.

Klient bere na vědomí, že převody na/z Nehostovaných adres mohou vyžadovat doplňující ověřovací kroky a poskytnutí dodatečných informací k posouzení rizik; nesplnění těchto požadavků může vést k pozastavení nebo odmítnutí převodu.

Společnost zahájí odeslání BTC po Směně pouze tehdy, jsou-li splněny požadavky Nařízení Travel Rule v rozsahu dopadajícím na daný převod; jinak je oprávněna Pokyn neprovést, pozastavit nebo odmítnout. V takovém případě Společnost Klienta informuje prostřednictvím rozhraní (Bitcoinmat/aplikace/web), v rozsahu přípustném podle právních předpisů.

Registrace zahrnuje ověření kontaktu, sankční/PEP screening a přidělení uživatelského ID pro monitoring. Nedokončená registrace znamená že nelze použít služby Společnosti.

Každý obchod mimo obchodní vztah lze provést pouze v rozmezí od minimální částky 1 000 CZK do maximální částky 1 000 EUR (ekvivalent v CZK/BTC) a Společnost uplatňuje opatření proti rozkládání (agregace souvisejících obchodů). Pokyn, který by limit překročil nebo nedosáhl minima, bude odmítnut.

Článek IV – Uzavření jednorázové smlouvy a průběh obchodu

Od okamžiku zadání Objednávky/Pokynu v rozhraní Společnosti se na postup jeho zpracování (včetně bezpečnostních a AML/CFT kontrol, požadavků Travel Rule, limitů a informačních povinností) použijí tyto VOP; k uzavření smlouvy o Směně (nákup BTC) dojde:

- a) u **Bitcoinmatu** – okamžikem potvrzením rekapitulace Pokynu na obrazovce Bitcoinmatu (tj. potvrzením Kurzu a dalších parametrů transakce), a to za předpokladu, že předtím došlo k přijetí hotovosti;
- b) v **aplikaci/webu (platba u Pokladního místa)** – okamžikem potvrzení rekapitulace Pokynu, tj. potvrzení Kurzu a dalších parametrů transakce osobně u Pokladního místa) postupem dle čl. XII.

Společnost smlouvu naplní odesláním BTC na adresu uvedenou Klientem.

K uzavření smlouvy (prodej BTC) dojde odesláním BTC klientem na unikátní adresu obchodu; výplata v CZK proběhne po připsání BTC. U prodeje BTC je Klient povinen nejpozději do 10 minut od zadání Pokynu provést odeslání BTC (broadcast transakce) na unikátní adresu obchodu a zvolit takovou výši Sítového poplatku, aby transakce dosáhla alespoň prvního potvrzení v síti BTC nejpozději do 45 minut od broadcastu. Pokud Klient nesplní povinnost dle předchozí věty, je Společnost oprávněna Pokyn odmítnout a transakci ukončit. V takovém případě je Společnost oprávněna vypořádat transakci vrácením přijatého plnění a Sítový poplatek vzniklý tímto vrácením bude účtován Klientovi (v CZK) dle aktuálního kurzu (Společnost jej Klientovi doloží).

Souhlas s prováděním pokynů (čl. 77 Nařízení MiCA): Před odesláním pokynu Klient výslovně potvrdí, že se seznámil a souhlasí se „Zásadami provádění pokynů“ (uvedeny v čl. V). Souhlas je zaznamenán jako součást pokynu (log/časové razítko) a je dostupný na trvalém nosiči dat.

Smlouva je uzavírána v češtině nebo angličtině dle volby Klienta. Rekapitulace obchodu a potvrzení pokynu jsou dostupné na trvalém nosiči dat (e-mail).

Po připsání BTC na adresu obchodu a jejich dostatečném potvrzení v síti BTC Společnost Klienta bez zbytečného odkladu informuje (prostřednictvím aplikace nebo e-mailem), že je hotovost v CZK připravena k vyvednutí.

Hotovost lze převzít: (i) na Bitcoinmatu — zadáním kódu (nebo načtením QR kódu z výplatního dokladu), který Klient obdržel při zadání Pokynu; (ii) na Pokladním místě — osobním převzetím od obsluhy po předložení výplatního kódu (postupem dle čl. XII).

Klient je povinen hotovost převzít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od obdržení informace o připravenosti k výplatě. Pokud si Klient hotovost v této lhůtě nevyvedne, může platnost výplatního kódu z bezpečnostních důvodů expirovat. Nepřevzetí hotovosti v této lhůtě nemá vliv na nárok Klienta na výplatu (platnost Směny zůstává nedotčena), pro realizaci výplaty po expiraci kódu je však nutné kontaktovat klientskou podporu Společnosti.

V žádném okamžiku Objednávky/Pokynu nemáme v držení ani pod kontrolou vaše peněžní prostředky ve Fiat měně nebo BTC.

Veškeré peněžní prostředky ve Fiat měně nebo BTC, které nám zašlete během Objednávky/Pokynu, či veškeré peněžní prostředky ve Fiat měně nebo BTC, které my vám zašleme během Objednávky/Pokynu jsou považovány za náš majetek od okamžiku, kdy dorazí na naše účty nebo adresy kryptoaktiv nebo účty / adresy kryptoaktiv našich poskytovatelů, a to až do okamžiku, kdy tyto účty opustí.

Článek V – Zásady provádění pokynů a stanovení ceny

Jak určujeme cenu Bitcoinu (BTC)

Cena, za kterou nabízíme nákup nebo prodej Bitcoinu, vychází z aktuálních údajů o tržním kurzu na hlavních světových burzách. Jako primární zdroj kurzových údajů využíváme burzu Kraken; jako referenční zdroj pro kontrolu spolehlivosti slouží burza Bitstamp (bližší popis viz část „Férové a transparentní stanovení kurzu“ níže). Kurz v EUR se přepočítává na CZK pomocí dat od poskytovatele Currencycloud. Hodnoty kurzů aktualizujeme v krátkých intervalech (cca každých 10 sekund pro BTC/EUR a každých 15 minut pro EUR/CZK).

Jak vzniká námi nabízený kurz pro Klienta

Z aktuálních tržních dat z hlavních světových burz vypočítáváme tzv. středový kurz (Bitcoin ↔ euro).

- Kurz pro nákup Bitcoinu (CZK → BTC) – částka, za kterou od nás můžete Bitcoin koupit.
- Kurz pro prodej Bitcoinu (BTC → CZK) – částka, kterou od nás obdržíte, pokud nám svůj Bitcoin prodáte.

Rozdíl mezi těmito dvěma kurzy tvoří tzv. marže. Ta představuje naše obchodní rozpětí a zahrnuje náklady na provoz, technologie, zajištění likvidity a krytí rizik spojených s kolísáním ceny Bitcoinu. Marže je už zahrnuta v zobrazeném Kurzu, takže vždy vidíte konečnou cenu obchodu, tedy žádné další skryté poplatky se nepřičítají.

Síťový poplatek a kdy se uplatní?

Síťový poplatek (tj. náklad na zpracování on-chain transakce v síti Bitcoin) se uplatní při nákupu BTC, kdy Společnost po provedení Směny odesílá BTC na Klientem určenou adresu. V takovém případě bude výše Síťového poplatku vždy uvedena v rekapitulaci před potvrzením Směny a Síťový poplatek je účtován v CZK dle aktuálního potvrzení.

Částka určená ke Směně se rovná částce zadané Klientem snížené o Síťový poplatek; zbylá částka je směňována. Příklad: Klient zadá 10 000 CZK, Síťový poplatek činí 50 CZK (Klient je o tom informován v rekapitulaci před Potvrzením rekapitulace Pokynu), směňovaná částka je 9 950 CZK. Orientační výše Síťového poplatku může být uvedena na webu Společnosti; rozhodující je však částka uvedená v rekapitulaci před potvrzením Směny.

U prodeje BTC Klient odesílá BTC na unikátní adresu obchodu ze své Peněženky, přičemž Síťový poplatek za tuto transakci hradí Klient v rámci své on-chain transakce a na adresu obchodu je připsáno BTC dle pravidel sítě BTC.

Pokud Společnost v souvislosti s prodejem BTC provádí vrácení BTC (např. při odmítnutí/ukončení transakce dle těchto VOP), bude Síťový poplatek za takové vrácení odečten přímo z vrácené částky BTC. Výše Síťového poplatku bude Klientovi sdělena v CZK (dle aktuálního Kurzu) prostřednictvím e-mailu nebo aplikace před provedením vrácení, a to bez zbytečného odkladu po rozhodnutí o odmítnutí/ukončení transakce.

Jak funguje potvrzení pokynu

Než Směnu u nákupu BTC potvrdíte, zobrazíme vám přesný Kurz, částku v CZK a objem BTC, který obdržíte. Potvrzení rekapitulace Pokynu se u Směn realizovaných prostřednictvím Bitcoinmatů děje kliknutím nebo stisknutím tlačítka na Bitcoinmatu, čímž souhlasíte se zpracováním pokynu podle těchto zásad a zobrazeným Kurzem. Potvrzení se u Směn realizovaných prostřednictvím Pokladních míst děje výslovným potvrzením rekapitulace na obrazovce zařízení Pokladního místa, čímž souhlasíte se zpracováním pokynu podle těchto VOP a zobrazeným Kurzem.

Do okamžiku potvrzení Kurzu není Směna u nákupu BTC prostřednictvím Bitcoinmatů realizována a Klient může požádat o přerušení objednávky a vrácení peněžních prostředků. Po potvrzení už nelze pokyn zrušit, protože Směna probíhá okamžitě. Přerušení Směny a její nevratnost u nákupu BTC prostřednictvím Pokladních míst před potvrzením Kurzu nebo předáním hotovosti je upraveno v čl. XII.

U prodeje BTC Klient po potvrzení Pokynu odešle BTC na unikátní adresu obchodu; pokud nedojde k odeslání ve lhůtách a za podmínek stanovených v čl. IV (prodej BTC – lhůty pro odeslání a potvrzení), je Společnost oprávněna Pokyn odmítnout/ukončit postupem dle čl. IV

Co se stane při výkyvech nebo technickém problému

Cena Bitcoinu se na trhu může rychle měnit. Pokud by došlo k výraznému výkyvu (například když se cena změní o více než 5 % během jedné minuty) nebo nastane technický problém – například výpadek datového zdroje či připojení k burze – můžeme pro ochranu klientů udělat některé z těchto kroků:

- dočasně zastavit směny, dokud se trh nebo systémy nestabilizují,
- zkrátit platnost zobrazeného kurzu, aby odrážel co nejaktuálnější situaci,
- nebo upravit kurzové rozpětí (marži) tak, aby zůstala zachována stabilita a férová cena.

O každé takové změně Klienta informujeme na obrazovce Bitcoinmatu, nebo v aplikaci/webu, ještě předtím, než obchod potvrdí.

Férové a transparentní stanovení kurzu

Při výpočtu Kurzu vždy využíváme nejaktuálnější tržní data a usilujeme o férovou a rychlou realizaci pokynu. Kurz z primárního zdroje průběžně porovnáváme s kurzem z referenčního zdroje. Pokud se údaje z těchto zdrojů výjimečně liší o více než 2 %, systém vyhodnotí primární zdroj jako nespolehlivý a automaticky přepne na záložní zdroj (Bitstamp), čímž je zajištěno, že klientovi je vždy nabídnuta cena odvozená z ověřeného a dostupného tržního zdroje.

V případě dočasné nedostupnosti primárního zdroje tržních dat (burza Kraken) přechází systém automaticky na záložní zdroj (burza Bitstamp). Klient je vždy před potvrzením pokynu seznámen s aktuálně platným kurzem bez ohledu na to, který zdroj dat je v daném okamžiku aktivní.

Převody BTC v rámci Objednávky/Pokynu – jak je provádíme

Převody nabízíme výhradně v síti Bitcoin (BTC). Převody jiných kryptoaktiv, mezi různými blockchainy ani přes jiné sítě nejsou podporovány. Tato část se vztahuje na převody prováděné podle pokynu Klienta po Směně v rámci dostupných rozhraní.

Klient bere na vědomí, že síť Bitcoin používá pravděpodobnostní vypořádání a že Společnost považuje převod za dostatečně nevratný zpravidla po dosažení 3 potvrzení v síti BTC; do dosažení tohoto počtu potvrzení může být převod zpožděn v důsledku pravidel a okolností fungování sítě BTC.

Společnost poskytuje Klientovi po přijetí pokynu a před provedením Směny upozornění na nevratnost převodu a výši poplatků souvisejících s převodem, včetně odděleného uvedení síťového poplatku. Společnost ne zahájí odeslání transakce do sítě, dokud nejsou splněny požadavky Nařízení Travel Rule.

Společnost neuplatňuje obecné cut-off časy, pokud není v rozhraní pro Klienta pro konkrétní případ výslovně stanoveno jinak. Společnost odešle transakci do sítě bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 hodin od přijetí pokynu, ledaže je pokyn pozastaven nebo odmítnut z důvodů dle těchto VOP.

V případě nákupu BTC je odesílatelem kryptoaktiva Společnost a příjemcem Klient (BTC jsou odeslány na adresu Klienta); v případě prodeje BTC je odesílatelem Klient a příjemcem Společnost. Obsah a způsob informování Klienta po provedení převodu je upraven v části „Informování a potvrzení“ níže.

Důvody, pro které může Společnost pokyn odmítnout nebo dočasně pozastavit (zejména v souvislosti s Údaji Travel Rule, AML/CFT a sankcemi), jsou upraveny v čl. VI. V případě odmítnutí nebo pozastavení Společnost informuje Klienta o důvodu, způsobu nápravy a případných poplatcích.

K dokončení Směny a jejímu technickému vypořádání dochází realizací obchodu za Kurz odsouhlasený Klientem a následným odesláním odpovídajícího množství BTC na adresu Klienta. BTC jsou Klientovi předány (a Klient získává možnost s nimi nakládat) jejich připsáním na tuto adresu. Odeslání BTC na adresu Klienta je součástí Směny — nejde o samostatnou službu.¹

Jak zadáváte adresu pro odeslání BTC po Směně

Klient zadává cílovou BTC adresu pro odeslání BTC v rámci Pokynu v zabezpečeném rozhraní Bitcoinmatu, webu nebo aplikace; nepřijímáme instrukce ohledně cílové BTC adresy e-mailem, SMS ani telefonicky (viz též čl. VII – „Bezpečné

¹ Ve smyslu čl. 3 odst. 1 bodu 16 písm. j) Nařízení MiCA.

podávání pokynů“). Klient prohlašuje a potvrzuje, že zadaná cílová BTC adresa je v jeho výhradním vlastnictví a pod jeho kontrolou.

Pokyn ke Směně je považován za přijatý okamžikem jeho potvrzení po zobrazení rekapitulace (cílová adresa, síť, částka, síťový poplatek, kurz, rizikové upozornění). Po potvrzení již nelze pokyn měnit ani rušit, protože Směna a následný převod probíhají bezodkladně (viz část „Jak funguje potvrzení pokynu“).

Klient může Pokyn bez sankce ukončit/nevytvořit tím, že jej nepotvrdí (např. opuštěním rozhraní); Pokyn vzniká a je přijat Společností až okamžikem potvrzení rekapitulace, od tohoto okamžiku jej již nelze odvolat ani zrušit.

Bezpečnost a proces provedení

Převody označené systémem jako vyšší riziko nebo nad interní limity podléhají dvoustupňovému schválení (pravidlo čtyř očí).

Převody provádíme s víceúrovňovou autorizací a kryptografickou ochranou v souladu s našimi zásadami kybernetické bezpečnosti a Nařízení DORA (viz čl. VII).

Po odeslání do sítě transakci monitorujeme až do potvrzení v blockchainu.

V případě provozního selhání nebo výpadku aktivujeme plán kontinuity a obnovy; informujeme vás dostupnými kanály a zajistíme bezpečné dokončení nebo vrácení neprovedeného obchodu (viz čl. VII – „Jak postupujeme při technickém výpadku...“).

Co ovlivňuje provedení převodu

- **Síťový poplatek:** jeho výši uvidíte před potvrzením; volíme jej s ohledem na zatížení sítě a rychlost potvrzení (viz též čl. VI – Poplatky).
- **Rychlost provedení:** převody provádíme zpravidla okamžitě; při přetížení sítě BTC nebo technických omezeních může dojít ke zpoždění, o kterém vás informujeme v rozhraní.
- **Limity a přijetí Pokynu:** Pokyn je považován za přijatý okamžikem potvrzení rekapitulace; Společnost neuplatňuje obecné cut-off časy, pokud není pro konkrétní případ výslovně stanoveno jinak v rozhraní pro Klienta; na transakce se vztahují zejména limity dle těchto VOP.
- **Bezpečnostní/AML kontroly:** můžeme pokyn zadržet nebo odmítnout, pokud vyhodnotíme zvýšené riziko (sankce, AML/CFT, kybernetický útok, anomálie) nebo pokud by došlo k porušení právních předpisů, včetně Nařízení MiCA. (čl. VI – „Transakci můžeme odmítnout...“)
- **Maximální doba odeslání převodu do sítě:** Společnost odešle převod BTC do sítě bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 hodin od přijetí Pokynu, není-li převod pozastaven z důvodů dle čl. III, čl. VI nebo jiného důvodu dle těchto VOP.

Informování a potvrzení

Před potvrzením transakce vždy vidíte souhrn všech relevantních informací – síť BTC, cílovou adresu, částku, síťový poplatek a směnný Kurz.

Po provedení převodu odešleme notifikaci na Trvalém nosiči dat (v aplikaci nebo email), která obsahuje alespoň: (i) identifikační údaje odesílatele a příjemce kryptoaktiva (tedy Společnosti a Klienta), (ii) adresu/číslo kryptoúčtu, ze kterého a na který je kryptoaktivum v rámci obchodu převáděno, (iii) referenci převodu (TXID), (iv) množství a typ převedeného kryptoaktiva (BTC), (v) datum a čas odeslání převodu do sítě, (vi) výši poplatků souvisejících s převodem (včetně síťového poplatku, je-li účtován) a použitý Kurz; další údaje mohou být uvedeny, pokud je to pro daný převod relevantní a přípustné dle právních předpisů. Stranami transakce jsou vždy výhradně Společnost a Klient.

Pokud to vyžaduje Nařízení Travel Rule, může být Klient před potvrzením vyzván k doplnění Údajů Travel Rule (postup pro odmítnutí nebo pozastavení transakce upraven v čl. VI).

O všech vašich pokynech a provedených transakcích vedeme podrobné záznamy, které bezpečně uchováváme v souladu s pravidly nařízení MiCA. Jako náš Klient máte právo si výpis těchto záznamů kdykoliv vyžádat. Stačí nás kontaktovat prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů a my vám přehled vašich obchodů a poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu zašleme v běžném elektronickém formátu.

Odpovědnost a povinnosti

Za správné uvedení cílové BTC adresy a za potvrzení, že se jedná o jeho vlastní adresu, odpovídá Klient. On-chain převody v síti BTC jsou nevratné; chybně zadanou adresu nelze po odeslání opravit. Pokud má Klient za to, že převod byl neautorizovaný nebo nesprávně iniciovaný či provedený, postupuje podle reklamačního postupu dle čl. VIII.

Důkazní prostředky: pro posouzení reklamací se využívají záznamy systémů Společnosti a veřejného blockchainu (viz čl. VIII).

Rizika spojená s převody

I přes vysoké standardy ochrany berete na vědomí tato rizika:

- **Provozní/technická** – výpadky sítě, přetížení blockchainu, výpadky třetích stran; o zpoždění informujeme a stav průběžně monitorujeme.
- **Kybernetická** – útoky na infrastrukturu nebo kompromitace účtu/zařízení; doporučení bezpečného chování viz čl. VII.
- **AML/CFT** - převod může být zadržen/odmítnut, jeli vyhodnocen jako podezřelý nebo v rozporu s předpisy, včetně požadavků Travel Rule (viz čl. III).

Článek VI – Poplatky, náklady a Sazebník

Přehled všech poplatků je uveden v našem Sazebníku, který je součástí těchto VOP. Poplatky zahrnují zejména směnné rozpětí (marži) a případný síťový poplatek za zpracování transakce v síti Bitcoin.

Všechny poplatky jsou zobrazeny před potvrzením obchodu, takže vždy dopředu víte, kolik zaplatíte.

Každý jednotlivý obchod lze provést od minimální hodnoty 1 000 CZK do maximální hodnoty 1 000 EUR (nebo ekvivalentu v CZK či BTC). Systém také sleduje opakované nebo navazující transakce, aby zabránil jejich umělému rozdělování. Pokud by došlo k překročení nebo obcházení limitu, může být transakce automaticky pozastavena nebo odmítnuta.

Transakci můžeme odmítnout nebo dočasně pozastavit, pokud by:

- Bylo zjištěno obcházení pravidla maximální hodnoty nebo pokus o jeho překročení
- nebyly splněny požadavky na identifikaci Klienta nebo pravidla Travel Rule,
- byly zjištěny neúplné nebo nesprávné údaje poskytnuté Klientem, včetně Údajů Travel Rule, nebo není možné předat požadované informace protistraně v řetězci převodu způsobem vyžadovaným Nařízením Travel Rule,
- došlo k technickému nebo provoznímu výpadku mimo kontrolu společnosti (např. přerušení dodávky elektřiny, výpadek internetu, nefunkčnost blockchainové sítě)
- došlo ke kybernetickému incidentu nebo jinému bezpečnostnímu riziku mimo kontrolu Společnosti.

V takových případech vás systém nebo obsluha (v rozsahu přípustném právními předpisy) informují o důvodu odmítnutí/pozastavení, o tom, jak lze situaci napravit (např. doplnění nebo oprava požadovaných údajů, případně zadání jiné cílové adresy), a o tom, zda vznikly poplatky a zda je možná jejich úhrada nebo vrácení.

Článek VII – Zásady kybernetické bezpečnosti a kontinuita provozu

Jak chráníme vaše data a transakce

Společnost chrání provoz svých systémů i vaše údaje podle Nařízení DORA. Naše systémy jsou navrženy tak, aby byly bezpečné, dostupné a spolehlivé i v případě mimořádných událostí.

Mezi hlavní bezpečnostní opatření patří zejména:

- přístup do systémů pouze pro oprávněné osoby (řízení přístupů a vícefaktorové ověřování),
- šifrování všech datových přenosů mezi Klientem a systémy společnosti (TLS 1.2 a vyšší),
- šifrování QR kódů a adres peněženek při převezech,

- bezpečné ukládání všech citlivých údajů v šifrovaných databázích,
- pravidelné zálohování a testování schopnosti obnovy dat,
- ochrana proti kybernetickým útokům, monitorování pokusů o neoprávněný přístup,
- pravidelné bezpečnostní testy a kontrola zranitelností našich systémů.

Jak můžete pomoci chránit svá data

Klient je povinen chránit své přístupové údaje (přihlašovací jména, hesla, verifikační kódy apod.) a také zařízení, ze kterých přistupuje ke službám. Pokud máte podezření, že někdo získal přístup k vašim údajům nebo Peněženice, okamžitě nás kontaktujte prostřednictvím zákaznického centra nebo oficiální e-mailové adresy uvedené na našich stránkách.

Bezpečné podávání Objednávek/Pokynů

Z bezpečnostních důvodů nikdy nepřijímáme pokyny e-mailem, SMS ani telefonicky. Všechny pokyny musí být zadány přímo v zabezpečeném rozhraní – tedy prostřednictvím Bitcoinmatu, nebo oficiální aplikace/webu společnosti.

Jak postupujeme při technickém výpadku nebo incidentu

Pokud by došlo k vážnému technickému problému nebo kybernetickému útoku, který by mohl ovlivnit poskytování služeb, informujeme vás bez zbytečného odkladu prostřednictvím aplikace, webu nebo jiného dostupného kanálu. Máme připravený plán obnovy provozu, který pravidelně testujeme. Pokud by došlo k dočasnému omezení, sdělíme vám odhadovaný čas obnovení služeb a případně i alternativní postup.

Co když nastane situace mimo naši kontrolu tzv. mimořádná situace

I přes vysoké bezpečnostní standardy může dojít k výpadku nebo omezení služeb z důvodů, které Společnost nemůže ovlivnit (například porucha internetového připojení, výpadek sítě blockchain nebo vyšší moc). V takových případech Společnost nenese odpovědnost za škodu, pokud událost vznikla mimo její rozumnou kontrolu.

Výhrada v mimořádných situacích

Mimořádné okolnosti jsou:

- technické nebo provozní výpadky (např. přerušení dodávky elektřiny, výpadek internetu, nefunkčnost blockchainové sítě)
- zásah vyšší moci nebo rozhodnutí veřejnoprávního orgánu (např. regulační opatření, zmrazení aktiv, blokáce transakce z důvodu AML),
- kybernetické nebo bezpečnostní incidenty mimo kontrolu Společnosti.

Informování Klienta

V případě, že nastane některá z výše uvedených okolností, Společnost:

- bez zbytečného odkladu zveřejní oznámení o přerušení nebo omezení provozu na webových stránkách Společnosti a/nebo v mobilní aplikaci,
- poskytne Klientům základní informaci o povaze události a odhadovaném čase obnovení provozu
- po odstranění překážky obnoví poskytování služeb a umožní dokončení transakcí v nejbližším možném termínu.

Dopady na Klienta

Po dobu trvání mimořádné situace nejsou Společnost ani Klient odpovědní za prodlení, pokud k němu došlo výhradně z důvodů uvedených výše.

Klient má právo na vrácení neprovedených nebo neúspěšných obchodů po odstranění překážky.

Článek VIII – Výhrada Společnosti, reklamace a řešení sporů

Práva a povinnosti při uplatnění reklamace nebo vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Tento článek popisuje, kdy může Klient reklamaci nebo stížnost podat, jak je vyřizována a jak jsou řešeny případné spory.

Podání reklamace

Pokud máte za to, že služba nebyla provedena správně, máte právo podat reklamaci či stížnost kdykoliv v rámci zákonných lhůt (právo z vadného plnění není nijak zkráceno). Pro co nejrychlejší a nejefektivnější vyřešení Vašeho případu Vám však doporučujeme podat podání bez zbytečného odkladu po zjištění problému.

Reklamaci i stížnost lze podat:

- prostřednictvím elektronického formuláře na www.bit.plus/reklamace,
- prostřednictvím standardizovaného formuláře pro podání reklamace podle Nařízení MiCA,
- osobně v Klientském centru (Národní 973/41, Praha 1),
- nebo písemně na adresu sídla společnosti nebo do datové schránky.

Reklamace musí obsahovat vaše kontaktní údaje, datum, čas a výši transakce, identifikaci zařízení nebo místa, kde k ní došlo, a doklad o provedení transakce (účtenku, potvrzení z obrazovky či e-mail). Bez doložení těchto informací nemusí být reklamace přijata k posouzení.

Jak reklamaci vyřizujeme

Reklamaci posoudíme a odpovíme na ni nejpozději do 15 pracovních dnů od obdržení. Ve složitějších případech vás nejpozději 15. den informujeme o důvodech zdržení a novém termínu – celková lhůta nesmí přesáhnout 35 pracovních dnů. Pokud od vás budeme potřebovat doplňující údaje, reagujeme do 5 pracovních dnů od jejich doručení. O výsledku vás informujeme e-mailem (na požádání i písemně).

Náprava a vypořádání v dobré víře

Pokud je reklamace oprávněná, provedeme nápravu bez zbytečného odkladu – např. vrácení poplatku, opravu transakce nebo jinou přiměřenou kompenzaci. Finanční vyrovnání provedeme nejpozději do 2 pracovních dnů po schválení reklamace. Pokud byla smlouva o Směně uzavřena, ale obchod nebyl z důvodu technické chyby nebo vyšší moci dokončen, Společnost i Klient se zavazují vypořádat své závazky v dobré víře bez zbytečného odkladu.

Kdy může být reklamace odmítnuta

Reklamaci nemůžeme uznat, pokud:

- pokyn byl zadán chybně nebo neautorizovanou osobou,
- Klient nechránil své přístupové údaje nebo zařízení,
- jde o událost mimo naši kontrolu (vyšší moc),
- problém vznikl v síti blockchain, ale transakce byla správně zpracována,
- nebo nebyl předložen doklad o provedení transakce.

Odpovědnost a důkazní prostředky

Pro posouzení reklamace se za rozhodující považují údaje zaznamenané v systémech Společnosti a záznamy z veřejného blockchainu, které jednoznačně potvrzují průběh převodu. Maximální výše náhrady škody je omezena na skutečně prokázanou škodu, nejvýše však do hodnoty předmětné transakce v době jejího provedení.

Článek IX – Ochrana osobních údajů

Společnost je správcem osobních údajů Klienta a případně dalších osob, jejichž údaje Klient poskytne, a zpracovává je v souladu s Nařízením GDPR, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími relevantními právními předpisy.

Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem:

- plnění smluvních povinností Společnosti vůči Klientovi,
- plnění právních povinností, zejména dle předpisů AML zákona, Nařízení MiCA a Nařízení DORA,
- oprávněných zájmů Společnosti, jako je ochrana práv, obrana před právními nároky, prevence podvodů nebo zajištění bezpečnosti,
- případně na základě souhlasu, pokud je vyžadován.

Osobní údaje mohou být zpřístupněny třetím osobám, a to:

- poskytovatelům technické a IT infrastruktury (např. cloudové služby, AML systémy),
- subjektům zajišťujícím audit, compliance nebo právní služby,
- orgánům veřejné moci a regulátorům, pokud to vyžaduje právní předpis,
- subjektům ze skupiny Společnosti, pokud je to nezbytné pro poskytování služeb nebo pro konsolidovaný dohled.
- dalším poskytovatelům služeb souvisejících s kryptoaktivy (CASP) v řetězci převodu, a to v rozsahu nezbytném pro splnění Nařízení Travel Rule (informace doprovázející převody kryptoaktiv).

Společnost přijala technická a organizační opatření k zabezpečení zpracovávaných údajů, včetně opatření na ochranu proti neoprávněnému přístupu, zneužití nebo ztrátě dat, a to v souladu s pravidly Nařízení DORA.

Klient má v souvislosti se zpracováním osobních údajů práva stanovená GDPR, zejména právo na přístup ke svým údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování, námitku proti zpracování a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Více informací o rozsahu, podmínkách zpracování osobních údajů a úplná informační povinnost dle čl. 13 GDPR jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na webových stránkách Společnosti <https://bit.plus/cs-cz/> a www.wbtcb.com.

Článek X – Změny Všeobecných obchodních podmínek

Právo na změnu VOP

Společnost je oprávněna kdykoliv jednostranně změnit nebo doplnit tyto VOP, zejména pokud to vyžadují nové právní předpisy (včetně Nařízení MiCA a Nařízení DORA), změny bezpečnostních či technických standardů, interních procesů, obchodní politiky nebo potřeby zlepšení poskytovaných služeb, ale i z jiných důvodů na straně Společnosti.

Zveřejnění změn

Společnost zveřejní nové znění VOP na svých webových stránkách a v uživatelském rozhraní s dostatečným předstihem před jejich účinností, a to nejméně 30 dní před jejich účinností. Vzhledem k tomu, že Společnost poskytuje Služby výhradně formou jednorázových obchodů a neuzavírá s Klienty rámcové smlouvy, nová verze VOP se uplatní vždy pouze na Objednávky/Pokyny zadané po nabytí její účinnosti. Změna VOP nemá vliv na již potvrzené a probíhající transakce. Pokud Klient se změnou VOP nesouhlasí, není povinen nadále Služby Společnosti využívat.

Aktuální znění VOP je vždy dostupné na webových stránkách Společnosti a v uživatelském rozhraní pro Klienta.

Informování Klienta a souhlas

Před uzavřením každé Směny je Klient seznámen s aktuálním zněním VOP prostřednictvím obrazovky Bitcoinmatu, nebo online rozhraní. Potvrzením transakce Klient vyjadřuje souhlas s aktuální verzí VOP. Souhlas je evidován v systému Společnosti s časovým razítkem, identifikátorem zařízení a verzí VOP platnou v době transakce.

Archivace a dostupnost

Starší verze VOP jsou Společností uchovávány a jsou na vyžádání k dispozici v elektronické nebo listinné podobě. Klient si může kdykoliv vyžádat kopii znění platného v době jeho transakce. Současně je archivní verze přístupná ke stažení na webu Společnosti.

Článek XI – Rozhodné právo a řešení sporů

Smluvní vztahy mezi Klientem a Společností se řídí právním řádem České republiky, pokud závazné právní předpisy Evropské unie (zejména Nařízení MiCA a Nařízení DORA) nestanoví jinak. Volbou práva podle této doložky není

spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení jeho domovského státu dle čl. 6 odst. 1 nařízení (ES) č. 593/2008 (Řím I).

Smlouva a všechny dokumenty s ní související se uzavírají v českém jazyce. Pokud je pro potřeby Klienta poskytnut překlad do jiného jazyka, platí, že v případě nejasností nebo rozdlů při výkladu má přednost česká verze.

Všechny spory, které vzniknou mezi Společností a Klientem v souvislosti s využitím služeb podle těchto VOP, se obě strany zavazují nejprve řešit smírnou cestou – tj. prostřednictvím vzájemné komunikace a vyjasnění situace, ideálně formou reklamace nebo stížnosti podle článku VIII těchto VOP. Nedojde-li ke smírnému vyřešení sporu, je k rozhodování věci příslušný věcně a místně příslušný soud České republiky podle sídla Společnosti

Pokud je Klient spotřebitelem, má právo obrátit se na příslušný orgán mimosoudního řešení sporů na Finančního arbitra České republiky – www.finarbitr.cz, který bezplatně řeší spory v oblasti finančních služeb. <http://www.finarbitr.cz/Bez> ohledu na postavení Klienta (spotřebitel i podnikatel) je každý Klient oprávněn podat stížnost nebo podnět k České národní bance (Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz), která vykonává dohled nad dodržováním povinností vyplývajících z nařízení MiCA. Česká národní banka je orgánem dohledovým, nikoliv orgánem pro mimosoudní řešení individuálních sporů. <http://www.cnb.cz/>

Žádné ustanovení těchto VOP nelze vykládat v rozporu s kogentními ustanoveními Nařízení MiCA, Nařízení DORA ani jiných závazných právních předpisů Evropské unie.

Článek XII – Pokladní místa

Pokladními místy jsou provozovny společnosti GECO, a.s., se sídlem Pod Čimickým hájem 190/11, 182 00 Praha 8, IČO: 630 80 737, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 3329 (dále jen „GECO“). Společnost GECO, a.s. zajišťuje provoz těchto pokladních míst na základě rámcové smlouvy o spolupráci uzavřené se Společností. Aktuální seznam pokladních míst je zveřejněn na webových stránkách www.bit.plus a může být průběžně aktualizován podle provozních potřeb.

Jak služba Pokladních míst funguje

Pokladní místo GECO slouží výhradně jako platební a výplatní místo pro hotovostní část transakce. Veškeré hotovostní operace (vklady i výplaty) prováděné prostřednictvím Pokladních míst probíhají výhradně v české měně (CZK).

To znamená, že:

- při nákupu Bitcoinu Klient předává hotovost pracovníkovi pokladního místa,
- při prodeji Bitcoinu Klient naopak hotovost od pokladního místa přebírá,
- pokladní místo vystaví potvrzení o přijetí nebo výplatě hotovosti.

Veškeré údaje o směnném kurzu, přepočtu měny a provedení pokynu jsou stanoveny výhradně Společností. Zaměstnanci pokladního místa GECO nejsou oprávněni měnit kurz, částku, ani poskytovat investiční či obchodní poradenství.

Lhůta pro zaplacení na Pokladním místě

Klient je povinen zaplatit Objednávku na Pokladním místě nejpozději do 2 měsíců od zadání Pokynu. Pokud ve lhůtě k zaplacení nedojde, je Společnost oprávněna Pokyn odmítnout (Objednávku zrušit) bez nároku Klienta na provedení Směny.

Potvrzení kurzu u Pokladních míst (GECO) při nákupu Kryptoaktiv

Klient zahájí realizaci Směnného obchodu tím, že se dostaví na Pokladní místo a obsluze předloží (nascanuje) kód Objednávky. Na obrazovce zařízení Pokladního místa je následně Klientovi zobrazena finální rekapitulace Objednávky, která obsahuje zejména aktuální konečný kurz, celkovou výši poplatků a čisté množství Kryptoaktiv, které klient nabude. Klient je povinen se s těmito údaji seznámit a výslovně odsouhlasit konečný kurz a parametry Objednávky přímo na obrazovce zařízení Pokladního místa. Bez tohoto aktivního potvrzení ze strany Klienta není možné v realizaci Směny pokračovat. Následně Klient předá příslušné finanční prostředky obsluze Pokladního místa.

Bezprostředně po přijetí a potvrzení Objednávky na Pokladním místě je Klientovi na jeho e-mailovou adresu uvedenou při registraci zasláno potvrzení s kompletní rekapitulací realizované Směny.

Klient je oprávněn kdykoliv před fyzickým předáním finančních prostředků obsluze Pokladního místa požádat o přerušení (storno) Objednávky. Pokud Klient přeruší Objednávku ještě před potvrzením konečného Kurzů na obrazovce zařízení Pokladního místa, není mu účtován žádný poplatek. Pokud Klient požádá o přerušení Objednávky poté, co již na obrazovce potvrdil konečný Kurz, ale ještě před předáním hotovosti, může mu být účtován administrativní poplatek dle aktuálního Sazebníku za zmaření fixace Kurzů. Po předání hotovosti už nelze Pokyn zrušit, protože Směna probíhá okamžitě.

Tento postup se nepoužije pro Směny realizované prostřednictvím Bitcoinmatu, kde Klient vidí Kurz před potvrzením transakce na zařízení.

Odpovědnost a rozsah činností

Za stanovení Kurzů, provedení pokynu, odeslání Bitcoinu a vyřízení případné reklamace odpovídá výhradně Společnost. Společnost GECO, a.s. a její zaměstnanci neprovádějí Směnu, neuchovávají žádné prostředky Klientů a nemají přístup k osobním údajům Klientů ani k systémům Společnosti. GECO vystupuje pouze jako zprostředkovatel hotovostního styku a jedná podle pokynů poskytovatele služby.

Bezpečnost a AML opatření

Transakce prováděné přes pokladní místa podléhají stejným AML a bezpečnostním kontrolám jako Směny prováděné prostřednictvím Bitcoinmatů nebo online rozhraní. Každá hotovostní platba je párována s konkrétní Směnou v systému Společnosti, aby byla zajištěna její plná dohledatelnost.

- Hotovostní transakce (přijímané pouze v CZK) jsou omezeny na maximální hodnotu odpovídající 1 000 EUR (ekvivalent v CZK).
- Služba Pokladních míst je poskytována pouze na území České republiky.
- Dostupnost pokladních míst se řídí provozní dobou jednotlivých provozoven GECO.

Informace pro klienty a reklamace

Klient uzavírá transakci vždy přímo se Společností, nikoliv s GECO. Všechny informace o směnném kurzu, výši poplatků a potvrzení o transakci jsou poskytovány prostřednictvím oficiálního rozhraní Společnosti (aplikace, web, Bitcoinmat). Případné reklamace, dotazy nebo žádosti o nápravu se uplatňují výhradně u Společnosti, v souladu s článkem VIII těchto VOP.

Článek XIII Závěrečná ustanovení

Zrušení Registrace a ukončení spolupráce

Klient je oprávněn kdykoli požádat o zrušení své Registrace prostřednictvím uživatelského rozhraní nebo písemnou/elektronickou žádostí adresovanou Společnosti. Zrušení je možné pouze za předpokladu, že Klient nemá žádný probíhající (nevypořádaný) Pokyn.

Společnost je oprávněna Registraci Klienta zrušit s předchozím upozorněním alespoň 5 dní předem, pokud Klient nevyužil Služby po dobu delší než 3 roky nebo závažným způsobem poruší tyto VOP.

Společnost je oprávněna Registraci Klienta zrušit i bez předchozího upozornění, pokud je to nezbytné z důvodu plnění povinností dle právních předpisů (zejména AML zákona), existuje důvodné podezření na podvodné jednání nebo to vyžaduje rozhodnutí příslušného orgánu.

Zrušením Registrace ztrácí Klient možnost zadávat nové Pokyny. Zrušení nemá vliv na platnost a vypořádání již potvrzených transakcí. Osobní a transakční údaje Klienta jsou po zrušení Registrace uchovávány výhradně po dobu a v rozsahu vyžadovaném právními předpisy

Platnost jednotlivých ustanovení

Pokud by kterékoliv ustanovení těchto VOP bylo nebo se stalo neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení se použije takové, které svým smyslem a účelem nejvíce odpovídá původnímu záměru.

Změna okolností a dodatky

Klient bere na vědomí, že poskytované služby mohou být ovlivněny vývojem technologií a právní úpravy v oblasti kryptoaktiv; v maximálním přípustném rozsahu proto přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Společnost v souladu s § 1740 odst. 3 občanského zákoníku vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.

Kontaktní údaje Společnosti

wBTCb.cz, s.r.o., Národní 973/41, 110 00 Praha 1, email: info@bit.plus, tel.: **+420 270 007 477**, web: www.bit.plus.
Datová schránka: **bqzhct3**. Společnosti i Klientovi může být doručováno elektronicky (email/datová schránka).

Obchodní sdělení a cookies

Společnost je oprávněna zasílat obchodní sdělení elektronickými prostředky na základě předchozího souhlasu adresáta dle § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb.; souhlas lze kdykoliv odvolat.

Nehledě na předchozí větu je Společnost oprávněna zasílat Klientovi obchodní sdělení týkající se jejích vlastních obdobných výrobků nebo služeb také za podmínek uvedených v § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. Klient má v takovém případě právo kdykoliv jednoduše a bezplatně odmítnout další zasílání obchodních sdělení.

Používání cookies a obdobných technologií se řídí samostatnými pravidly dostupnými na webu. Souhlas s používáním cookies lze kdykoliv upravit nebo odvolat prostřednictvím nastavení cookies.

Uchovávání smluv a kodexy chování

Smlouvy uzavřené mezi Klientem a Společností nejsou ukládány ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku. Společnost není vázána žádnými kodexy chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

Účinnost VOP

Klient potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, rozumí jim a souhlasí s jejich zněním. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich záhlaví a platí do vydání nové verze, která nahrazuje znění předchozí.

Sazebník poplatků

Platnost od 15. 5. 2026

Položka / Služba	Poplatek
Založení a vedení klientského účtu	0 CZK
Směna kryptoaktiv (Nákup / Prodej)	0 CZK
Administrativní poplatek – storno Objednávky u Pokladního místa po Potvrzení kurzu, avšak před předáním hotovosti	až 2% z přijaté částky

Poznámka: Cena služby je tvořena marží. Transakce v kryptoměnových sítích dále podléhají proměnlivým síťovým poplatkům účtovaným v CZK dle aktuálního potvrzení. Způsob stanovení ceny a marže je popsán ve VOP (čl. V a VI).