

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО СОВЕРШЕНИЮ СДЕЛОК (ОПЕРАЦИЙ)  
С ТОКЕНАМИ В ИНТЕРЕСАХ ДРУГИХ ЛИЦ**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Общие условия оказания услуг по совершению сделок (операций) с токенами в интересах других лиц (далее - «**Общие условия**») определяют правила и порядок оказания услуг по совершению сделок (операций) с токенами в интересах клиентов Общества с ограниченной ответственностью «МаниБрокер» (далее — «**Общество**»), осуществляющим деятельность, связанную с оказанием услуг по осуществлению сделок (операций) с цифровыми знаками (токенами) в интересах других лиц.

1.2. Изменения и (или) дополнения, вносимые в настоящие Общие условия, утверждаются в порядке, установленном уставом Общества, и вступают в силу для клиентов Общества и иных третьих лиц на следующий день после даты размещения новой редакции настоящих Общих условий на сайте Общества, если иной срок не установлен Обществом.

1.3. Общество информирует клиентов о внесении изменений и (или) дополнений в настоящие Общие условия посредством направления уведомления на адреса электронной почты, указанные клиентами при регистрации аккаунта (личного кабинета).

## 2. Порядок установления отношений с клиентами

2.1. Общество вправе устанавливать отношения с клиентами, которыми могут выступать любые физические и юридические лица, как резиденты, так и нерезиденты Кыргызской Республики, за исключением случаев, когда это ограничено законодательством Кыргызской Республики, международными договорами, обязательными для исполнения, либо настоящими Общими условиями.

2.2. Отношения Общества с клиентами строятся на договорной основе.

2.3. Клиент должен пройти процедуру создания аккаунта (личного кабинета) на сайте Общества, в ходе которой Клиент предоставляет свои данные, заполняя форму для регистрации аккаунта (личного кабинета), а также выражает согласие с условиями Договора, применимыми локальными актами Общества. Клиент не вправе создавать более одного аккаунта (личного кабинета) на сайте Общества. Информационная система Общества исключает возможность создания одним и тем же Клиентом двух и более аккаунтов (личных кабинетов).

2.4. Для установления отношений с клиентом Общество запрашивает у него:

2.4.1 Сведения, предоставляемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включая Закон Кыргызской Республики «О противодействии финансированию террористической деятельности и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем» № 135 от 28 августа 2006 года;

2.4.2 контактные данные клиента, позволяющие установить с ним связь (адрес электронной почты и при необходимости иные контактные данные);

2.4.3 иные сведения, предусмотренные локальными актами или договорными обязательствами Общества.

2.5 Общество не вправе устанавливать отношения с:

2.5.1 физическими лицами, не достигшими 18 лет;

2.5.2 нерезидентами Кыргызской Республики, если это противоречит законодательству

государства, гражданами (подданными) которого являются такие нерезиденты и (или) на территории которого они имеют постоянное место жительства в соответствии с видом на жительство (или аналогичным документом), либо местом нахождения (если такие лица учреждены или зарегистрированы в соответствующей юрисдикции);

2.5.3 лицами, включенными в перечень организаций и физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, причастных к террористической деятельности, а также юридическими лицами, бенефициарные владельцы которых включены в данный перечень;

2.5.4 иными лицами, если это предусмотрено законодательством, договорными обязательствами или локальными актами Общества.

2.6 До совершения сделок (операций) с токенами в интересах клиентов Общество обязано убедиться в том, что клиент обладает достаточным уровнем знаний и компетентности, необходимых для понимания характера и рисков указанных операций. Общество также обязано получить заверение от клиента о том, что он (она) полностью осознаёт возможные риски, связанные с совершением операций с токенами, и принимает на себя ответственность за принятые инвестиционные решения. Указанное заверение может быть получено в форме электронного сообщения в процессе регистрации учетной записи (личного кабинета) клиента на сайте Общества.

2.7 Оценка достаточности уровня знаний и компетентности клиента осуществляется путем прохождения тестирования (вопросника), предоставляемого клиенту в процессе регистрации учетной записи (личного кабинета) на сайте Общества. Общество обязано обеспечить надлежащее хранение заполненных тестов, иных материалов, полученных в рамках оценки уровня знаний, а также заверений клиента о понимании рисков, не менее пяти лет с даты их получения.

2.8 Совершение сделок (операций) с токенами в интересах клиентов, в отношении которых установлено, что они не обладают достаточным уровнем знаний (компетентности), а также от которых не получено заверение, предусмотренное пунктом 2.6 настоящих Общих условий, не допускается.

2.9 Общество вправе самостоятельно определять критерии, которым должны соответствовать нерезиденты Кыргызской Республики, а также юридические лица, зарегистрированные за пределами Кыргызской Республики, для установления с ними договорных отношений, включая, но не ограничиваясь, требованиями к финансовому положению, деловой репутации, источникам происхождения средств и соблюдению законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

### **3 Порядок оказания услуг по совершению сделок (операций) с токенами в интересах клиентов**

3.4 Если иное не предусмотрено законодательством, Общество вправе:

3.4.1 совершить одну или несколько сделок (операций) с токенами по поручению клиента от своего имени, но за счет клиента;

3.4.2 оказывать консультационные услуги по вопросам осуществления сделок (операций) с токенами.

3.5 Совершение Обществом сделок (операций), предусмотренных подп. 3.1.1. п. 3.1.

настоящих Общих условий, осуществляется на основании возмездного договора комиссии с клиентом (далее - «**Договор**»). Сделки (операции), предусмотренные подп. **3.1.1. п. 3.1.** могут совершаться Обществом в торговой системе и вне торговой системы оператора.

- 3.6 Консультационные услуги осуществляются на основе договора возмездного оказания услуг, заключаемого между Обществом и клиентом.
- 3.7 На основании заявок клиента на покупку и (или) продажу токенов за деньги или электронные деньги либо обмен токенов одного вида на токены другого вида, а также иных поручений (распоряжений) клиента Общество при наличии возможности принимает необходимые меры по обеспечению исполнения таких заявок (поручений, распоряжений) клиентов.
- 3.8 Общество совершает сделки (операции) с токенами в интересах своих клиентов на основании поступивших от них заявок, формируемых в системе Общества. Общество в сроки, определенные договором с Клиентом, обязано на основании заявки Клиента посредством организованного защищенного канала передачи данных с оператором сформировать в информационной системе оператора ордер на совершение сделки (операции), указанной в такой заявке.
- 3.9 Заявка должна содержать:
  - 3.9.1 наименование и количество приобретаемых, отчуждаемых или обмениваемых токенов;
  - 3.9.2 иные сведения, необходимые для надлежащего исполнения поручения (распоряжения) клиента.
- 3.10 Заявка направляется клиентом посредством учетной записи (личного кабинета) на сайте Общества. Заявка считается размещенной в момент ее регистрации в системе сайта Общества.
- 3.11 Для совершения сделок (операций) с токенами в интересах клиента Общество получает от клиента на свои текущие (расчетные) банковские счета, в электронные кошельки соответственно деньги, электронные деньги, которые по поручению клиента он обязан перечислить на текущие (расчетные) банковские счета, в электронные кошельки оператора, в информационной системе которого совершаются (будут совершаться) сделки (операции) с токенами.

В случае невозможности осуществить исполнение заявки по техническим и иным причинам клиенту возвращаются перечисленные для исполнения деньги, электронные деньги, токены.

Возврат Обществом денег, электронных денег осуществляется путем перечисления на текущий (расчетный) банковский счет, перевода в электронный кошелек клиента по его распоряжению в порядке и срок, определенные Договором. В необходимых случаях указанные перечисление, перевод осуществляются только после принятия Обществом мер по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения и с учетом мер, предусмотренных в его локальных актах, которые направлены на предотвращение, выявление, пресечение и устранение последствий недобросовестного (неправомерного) использования инсайдерской информации о токенах и (или) манипулирования ценами на токены.

- 3.12 Перечисление (ввод) денег, электронных денег для исполнения заявки (ввод)

осуществляется Клиентом по размещении заявки посредством банковского перевода.

Перечисление (ввод) токенов осуществляется клиентом путем их передачи с принадлежащих ему виртуальных кошельков или виртуальных кошельков торговых площадок, на которых у такого клиента созданы учетные записи (аккаунты), на виртуальный кошелек оператора, указанный в системе Общества. При вводе токенов адрес (идентификатор) виртуального кошелька оператора указывается оператором на защищенных авторизационных страницах оператора в системе Общества, исключающих доступ к адресу (идентификатору) таких виртуальных кошельков со стороны Общества.

3.13 Общество принимает необходимые меры по обеспечению исполнения заявки клиента незамедлительно:

3.13.1 по получении суммы денег, необходимых для исполнения заявки, на банковский счет Общества;

3.13.2 по получении токенов, необходимых для исполнения заявки, на адрес (идентификатор) виртуального кошелька оператора.

3.14 Статус исполнения заявки отражается в личном кабинете на сайте Общества. Клиент вправе обратиться в службу поддержки для информирования его о текущем статусе исполнения. В отдельных случаях, установленных Договором, Клиент вправе запросить формирование заявки в его личном кабинете персональным менеджером Общества.

3.15 Клиент уплачивает Обществу вознаграждение (комиссию) за совершение сделки с токенами в соответствии с заявкой и условиями Договора. Размеры вознаграждения доводятся до сведения клиентов посредством формирования данной информации в автоматическом режиме в учетной записи (личном кабинете) на сайте Общества при размещении соответствующей заявки клиентом.

3.16 Общество вправе хранить токены своих клиентов на виртуальных кошельках оператора, которые отражаются в учетной записи (аккаунте) Общества в информационной системе оператора, до поступления распоряжения клиента об их выводе.

3.17 Вывод токенов осуществляется клиентом путем их передачи с виртуального кошелька оператора на принадлежащий клиенту виртуальный кошелек, или виртуальный кошелек торговой площадки, на которой у такого клиента создана учетная запись (аккаунт).

При выводе токенов адрес (идентификатор) виртуального кошелька клиента указывается им на защищенных авторизационных страницах оператора в системе Общества, исключающих доступ к адресу (идентификатору) таких виртуальных кошельков со стороны Общества. Переданные клиентом токены, а также информация о переданных клиенту токенах отражается оператором в учетной записи (аккаунте) Общества в информационной системе оператора.

Общество обеспечивает вывод токенов клиента на виртуальный кошелек данного клиента по его распоряжению в порядке и срок, определенные Договором. Вывод денег, электронных денег Клиента осуществляется путем перечисления на текущий (расчетный) банковский счет, перевода в электронный кошелек клиента по его распоряжению в порядке и срок, определенные Договором.

В необходимых случаях вывод осуществляется только после принятия Обществом мер по предотвращению легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового

поражения и с учетом мер, предусмотренных в его локальных актах, которые направлены на предотвращение, выявление, пресечение и устранение последствий недобросовестного (неправомерного) использования инсайдерской информации о токенах и (или) манипулирования ценами на токены.

3.18 Общество вправе предоставлять своим клиентам в рамках информационной системы оператора право использовать его токены для совершения и исполнения сделок с ними с обязательством возврата соответствующего количества токенов в согласованный сторонами срок.

Общество вправе получать вознаграждение в рублях, а также в иностранной валюте, в порядке, предусмотренном валютным законодательством, электронных деньгах за период использования данных токенов клиентами. При этом рекомендуемое отношение общей суммы каждой такой сделки к количеству переданных клиентом Обществу денег, электронных денег, токенов, отраженных в учетной записи (аккаунте) Общества в информационной системе оператора, используемых для осуществления расчетов по данной сделке, должно быть не более пяти к одному. Порядок использования и возврата токенов Обществом, а также иные условия соответствующих отношений сторон определяются Договором.

3.19 Не допускается использование Обществом токенов клиента в период их нахождения на виртуальном кошельке оператора с отражением их в учетной записи (аккаунте) Общества в информационной системе оператора без соответствующего поручения (распоряжения) клиента, кроме случаев, специально оговоренных в Договоре.

3.20 Общество предпринимает меры, исключаящие совершение сделок (операций) с токенами, которые созданы и (или) размещены с нарушением законодательства, а также токенов, в основе которых лежит принцип полной анонимизации совершаемых с ними сделок.

3.21 В ходе осуществления деятельности по оказанию услуг по совершению сделок с токенами в интересах иных лиц, Общество:

3.21.1 обеспечивает отдельный учет денег, электронных денег Общества, осуществляющего сделки с токенами в интересах других лиц, и денег, электронных денег клиентов, а также отдельный учет находящихся у оператора денег, электронных денег, токенов Общества, и денег, электронных денег, токенов клиентов;

3.21.2 надлежащим образом исполняет обязательства перед клиентами;

3.21.3 выполняет поручения (распоряжения) клиента в порядке их поступления в полном соответствии с полученными указаниями клиента;

3.21.4 совершает сделки (операции) с токенами в интересах других лиц только через оператора;

3.21.5 в сроки, определенные Договором, представляет клиенту отчет об исполнении заявок и Договора;

3.21.6 ведет учет сделок (операций) с токенами, совершенных в интересах клиентов, а также осуществляет резервное копирование сведений о таких сделках (операциях) по завершении каждого дня;

3.21.7 предоставляет доступ к учетной записи (аккаунту) исключительно уполномоченным работникам в порядке, определяемом своими локальными актами;

- 3.21.8 производит звукозапись (видеозапись) переговоров с клиентами, осуществляемых с использованием средств связи (с обязательным предварительным уведомлением об этом клиента), хранит данные звукозаписи (видеозаписи) и всю переписку с клиентами в течение не менее 5 лет с даты осуществления (возникновения) таких звукозаписей (видеозаписей) и переписки;
- 3.21.9 принимает меры по обеспечению знания работниками Общества, осуществляющего сделки с токенами в интересах других лиц, и лицами, привлеченными им по гражданско- правовым договорам, которые непосредственно вовлечены в осуществление деятельности Общества, законодательства, регулирующего деятельность Общества, настоящих Общих условий, а также его локальных актов;
- 3.21.10 размещает на своем сайте в сети Интернет информацию (документы), подлежащие раскрытию согласно требованиям законодательных актов
- 3.21.11 выполняет другие требования, предусмотренные законодательством, а также настоящими Общими условиями.
- 3.22 Цена токенов в информационной системе оператора определяется в соответствии с правилами, установленными оператором и зависит от вида токенов, способа их реализации, порядка исполнения заявки (например, при исполнении заявки по частям).

#### **4 Раскрытие информации о рисках**

- 4.4 Токены не являются законным платежным средством и не обеспечиваются государством.
- 4.5 Приобретение токенов может привести к полной потере денежных средств, иных объектов гражданских прав (инвестиций), переданных в обмен на токены, в том числе в результате волатильности стоимости токенов, технических сбоев (ошибок), совершения противоправных действий, включая хищение.
- 4.6 Кыргызская Республика, ее государственные органы, а также административно-территориальные единицы не несут ответственности перед владельцами токенов за их технические и юридические свойства — как заявленные при создании и размещении токенов, так и предполагаемые для достижения целей, которые владельцы токенов преследовали при их приобретении.

#### **5 Ответственность**

- 5.4 Общество и клиент несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств, предусмотренных Договором, при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законодательством или Договором предусмотрены иные основания ответственности.
- 5.5 Основанием для освобождения от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) Договора для клиента и Общества является наличие обстоятельств непреодолимой силы, под которыми понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства.
- 5.6 Клиент несет единоличную ответственность за проведение собственной независимой оценки и исследования рисков любой сделки (операции), совершаемой Обществом в информационной системе оператора в интересах клиента. Общество не несет ответственности за какие-либо действия, прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду, потерю дохода, какие-либо траты, расходы клиента, которые возникли вследствие неверной оценки клиентом сделки (операции), в том числе оценки сопутствующих рисков потери вложенных средств.

5.7 Общество не может гарантировать обеспечение непрерывного доступа к информационной системе Общества и оператора, исключение технических сбоев в информационной системе Общества и оператора, в том числе при возникновении обстоятельств непреодолимой силы.

5.8 Общество обеспечивает защиту персональных данных, которые предоставляются клиентами. Общество не несет ответственность за полную сохранность персональных и (или) иных данных, предоставленных клиентами, при получении третьими лицами доступа к указанным данным клиентов непосредственно от самих клиентов или вследствие ненадлежащих мер, принимаемых самими клиентами, для сохранности своих данных, а также не может гарантировать добросовестность каких-либо внешних и сторонних сайтов, включая размещаемую на них информацию.

## **6 Информационно-техническое обслуживание**

6.4 Действия клиента при использовании информационной системы Общества (в том числе размещение, исполнение заявок) отражаются в учетной записи (личном кабинете) клиента.

6.5 В случае технических сбоев (ошибок) Общество оперативно принимает необходимые меры для восстановления работоспособности информационной системы, в том числе Общество вправе временно закрыть доступ к информационной системе, если это необходимо для обеспечения безопасности системы, сохранности средств клиентов. Общество извещает клиентов о возникших сбоях (ошибках), предпринимаемых мерах, сроках их решения и возобновления доступа к информационной системе Общества путем рассылки уведомлений на адреса электронной почты клиентов, указанные ими при регистрации аккаунта (личного кабинета).

6.6 Поддержка пользователя представлена в виде:

- информации, размещенной в разделе «Часто задаваемые вопросы» на сайте Общества;
- видеоматериалов, обучающих статей и материалов, размещенных на сайте Общества;
- обработки заявок пользователей на поддержку специалистами службы поддержки.

6.7 Основанием для выполнения работ службой поддержки является обращение пользователя, направленное одним из следующих способов:

- посредством сайта Общества с использованием формы чата и диалогового окна;
- посредством Личного кабинета пользователя с использованием формы чата и диалогового окна;
- посредством мессенджера Telegram (при условии, что аккаунт Клиента привязан к электронной почте и (или) телефонному номеру, указанным при регистрации Личного кабинета или впоследствии при обновлении контактных данных Клиента);
- посредством электронной почты (при этом ответы направляются только на электронные адреса клиентов, указанные при регистрации Личного кабинета или впоследствии при обновлении контактных данных Клиента).

6.8 В заявке на поддержку должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для оперативного решения вопросов заявка на поддержку должна включать следующую информацию:

- данные о пользователе (логин Личного кабинета или адрес электронной почты);
- браузер и его версия;

- описание ошибки или нежелательного результата с описанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (по возможности - приложение скриншота (снимка экрана));
- описание ожидаемого результата;
- предложение по доработке (если таковые имеются);
- любая другая информация, которую пользователь хотел бы сообщить в службу поддержки Общества.

6.5. Дополнительно службой поддержки у пользователя может быть запрошена иная информация, имеющая значение для решения проблемы. В случае непредставления пользователем запрашиваемых службой поддержки сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента запроса служба поддержки прекращает разбор ошибки (проблемы), и Заявка на поддержку считается закрытой.

6.6. По каждой направленной заявке возможно ведение переписки между пользователем и специалистом службы поддержки.

6.7. Ответы на стандартные часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на скачивание руководств, раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

6.8. Заявки на поддержку обрабатываются в порядке их поступления в службу поддержки. Вне очереди могут обрабатываться заявки на поддержку с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов службы поддержки.

6.9. Срок реагирования (ответа) службы поддержки на поступившую заявку на поддержку не может быть более 3 (трех) суток.

6.10. Время решения заявки на поддержку зависит от уровня поддержки, к которому относится заявки на поддержку и составляет:

- для первого уровня поддержки - 10-20 минут;
- для второго уровня поддержки - до 24 часов;
- для третьего уровня поддержки - до 72 часов.

Время решения заявки на поддержку может быть увеличено, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы (сложность решаемой заявки на поддержку, своевременность ответа пользователя, необходимость обращения к подрядчикам, др.).

## **7. Применимое право и порядок разрешения споров**

7.1. К отношениям между Обществом и клиентами, возникающим на основании настоящих Общих условий либо заключаемого договора (в том числе договора комиссии или договора на оказание консультационных услуг), применяется законодательство Кыргызской Республики. При этом применяются материальные нормы права Кыргызской Республики, за исключением случаев, прямо предусмотренных международными договорами, ратифицированными Кыргызской Республикой.

7.2. Соблюдение претензионного порядка урегулирования споров, предусмотренного настоящими Общими условиями, является обязательным в отношении споров, возникающих между Обществом и клиентом в связи с исполнением договора комиссии (договора на оказание консультационных услуг) до передачи их на рассмотрение суда или иного органа по разрешению споров, предусмотренного настоящими Общими условиями.

7.3. Претензии направляются:

7.3.1. Клиентом - с адреса электронной почты клиента, указанного им при создании учетной записи (личного кабинета), на адрес электронной почты Общества (в заголовке письма указать «Претензия»), с приложением к письму электронной копии изображения, составленной на бумажном носителе претензии, подписанной клиентом либо его представителем (если претензия подписана представителем обязательным является приложение электронной копии изображения документа, подтверждающего полномочия представителя);

7.3.2. Обществом - на адрес электронной почты клиента, указанный им при создании учетной записи (личного кабинета).

7.4. Стороны также вправе отправлять подписанные ими претензии на бумажном носителе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо службами доставки корреспонденции по адресам места жительства (местонахождения) иной стороны с приложением заверенных ими копий документов, подтверждающих полномочия представителя, если претензия подписана представителем).

7.5. В претензии указываются:

7.5.1. фамилия, собственное имя, отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место пребывания) или местонахождение;

7.5.2. дата предъявления претензии;

7.5.3. обстоятельства, на основании которых предъявлена претензия, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

7.5.4. требования заявителя претензии со ссылкой на нормы законодательства Кыргызской Республики, и (или) положения договора комиссии (договора на оказание консультационных услуг), и (или) локальные нормативные акты Общества;

7.5.5. сумма претензии и ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке;

7.5.6. перечень документов, прилагаемых к претензии;

7.5.7. иные сведения, необходимые для урегулирования спора.

7.6. При получении претензии сторона обязана ответить на претензию не позднее, чем через 30 календарных дней с даты ее получения. В ответе на претензию указываются признанные и непризнанные требования, содержащиеся в претензии. Ответ на претензию направляются тем же способом, которым была получена претензия.

7.7. При этом любые споры и разногласия между клиентом и Обществом, возникающие в связи с реализацией токенов, по взаимному согласию сторон могут быть урегулированы посредством внесудебных механизмов разрешения споров (в том числе медиации, переговоров, третейского или арбитражного разбирательства) в порядке, предусмотренном законодательством Кыргызской Республики.

7.8. В случае, если возникший спор не был урегулирован в претензионном порядке, он подлежит рассмотрению в судебных органах Кыргызской Республики по месту нахождения Общества, в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики.