

## OPĆI UVJETI ZA KORISNIKE

### Članak 1.

#### Predmet i primjena

Ovim Općim uvjetima korištenja Kriptomat uređaja (u daljnjem tekstu: Uvjeti) uređuju se prava, obveze i odgovornosti između društva Bitblock d.o.o., Ilica 71, 10000 Zagreb, OIB 10607405244 (u daljnjem tekstu: Društvo) i fizičke osobe koja koristi uslugu kupnje ili prodaje kriptovalute putem samouslužnih uređaja u vlasništvu ili pod upravljanjem Društva (u daljnjem tekstu: Korisnik).

Ovi Uvjeti primjenjuju se na svaku pojedinačnu transakciju koju Korisnik inicira putem Kriptomat uređaja te čine sastavni dio ugovornog odnosa koji nastaje u trenutku kada korisnik potvrdi transakciju na uređaju, nakon što su mu prikazani svi bitni elementi transakcije (iznos, tečaj, naknade i sl.). Izvršenje transakcije (slanje kriptovalute ili isplata gotovine) predstavlja ispunjenje već sklopljenog ugovora.

Potvrdom transakcije smatra se radnja potvrde transakcije na sučelju Kriptomat uređaja kojom Korisnik prihvata uvjete konkretne transakcije nakon što su mu prikazani svi bitni elementi transakcije, uključujući iznos, primjenjivi tečaj i ukupnu cijenu transakcije koja uključuje naknadu Društva te druge podatke relevantne za izvršenje transakcije.

Potvrdom transakcije Korisnik potvrđuje da je prije izvršenja transakcije imao mogućnost upoznati se s ovim Uvjetima, da ih razumije i da ih u cijelosti prihvata.

Ovi Uvjeti dostupni su Korisniku na Kriptomat uređaju i na web stranici Društva.

### Članak 2.

#### Regulatorni status i priroda usluge

Društvo pruža uslugu razmjene gotovine za kriptovalutu i kriptovalutu za gotovinu putem samouslužnih uređaja.

Društvo je u postupku dobivanja odobrenja za pružanje usluga povezanih s kriptovalutom sukladno Uredbi (EU) 2023/1114 o tržištima kriptovalute (MiCA).

Društvo nije kreditna institucija, investicijsko društvo niti pružatelj platnih usluga.

Sredstva uplaćena radi kupnje kriptovalute ne predstavljaju depozit, nisu osigurana sustavom osiguranja depozita i ne nose kamatu.

Društvo ne pruža investicijsko savjetovanje niti daje individualne preporuke u vezi ulaganja u kriptovalutu.

Društvo ne pruža usluge dugoročnog čuvanja kriptovalute niti upravlja privatnim kriptografskim ključevima Korisnika.

Društvo postupa pošteno, pravedno i profesionalno te u najboljem interesu svojih klijenata i potencijalnih klijenata.

Sve informacije koje Društvo pruža, uključujući informacije na internetskoj stranici, Kriptomat uređajima i u promidžbenim sadržajima, istinite su, jasne i ne obmanjujuće.

Promidžbeni sadržaji jasno su označeni kao takvi.

### Članak 3.

#### Dob korisnika

Usluga Kriptomat uređaja dostupna je isključivo punoljetnim osobama.

Korisnik potvrdom transakcije potvrđuje da je navršio 18 godina života.

### Članak 4.

#### Zakonito korištenje usluge

Korisnik se obvezuje koristiti Kriptomat uređaj isključivo u skladu s važećim propisima te se suzdržati od korištenja usluge u nezakonite svrhe.

### Članak 5.

#### Model poslovanja

Društvo posluje prema OTC (over-the-counter) modelu te djeluje za vlastiti račun.

Društvo ostvaruje naknadu kroz tržišnu maržu koja je uključena u cijenu transakcije prikazanu Korisniku prije potvrde transakcije. Cijena prikazana Korisniku prije potvrde transakcije smatra se konačnom ponudom Društva za predmetnu transakciju.

Cijena se formira sukladno internoj metodologiji Društva koja uzima u obzir tržišne podatke dostupne u trenutku potvrde transakcije, troškove nabave, operativne troškove i upravljanje likvidnošću.

Društvo postupa transparentno i profesionalno te primjenjuje interne politike usklađenosti i upravljanja rizicima.

Prije potvrde transakcije Korisniku se na zaslonu Kriptomat uređaja prikazuju svi bitni elementi transakcije. Podaci prikazani na zaslonu uređaja u trenutku potvrde smatraju se mjerodavnima za konkretnu transakciju.

### Članak 6.

#### Postupak kupnje kryptoimovine

Kupnja kryptoimovine provodi se tako da Korisnik unese iznos u fiat valuti za koji želi kupiti kryptoimovinu.

Prije potvrde transakcije sustav prikazuje iznos kryptoimovine koji će biti isporučen, primijenjeni tečaj i ukupnu cijenu transakcije. Kada korisnik potvrdi transakciju ujedno prihvaća i ponudu, ponuda se fiksira i trajna je do izvršenja transakcije.

Korisnik je dužan unijeti vlastitu adresu krypto novčanika na koju želi zaprimiti kupljenu kryptoimovinu.

Korisnik je odgovoran za točnost i ispravnost unesene krypto adrese. Društvo ne snosi odgovornost za transakcije izvršene na netočnu ili pogrešno unesenu adresu. Korisnik je upoznat s činjenicom da su transakcije na blockchain mrežama u pravilu nepovratne te da Društvo nema mogućnost opoziva ili izmjene transakcije.

Nakon potvrde podataka i izvršene uplate gotovine, Društvo šalje odgovarajući iznos kryptoimovine na unesenu krypto adresu.

Transakcija se smatra izvršenom u trenutku kada Društvo inicira prijenos kryptoimovine slanjem odgovarajuće transakcije na blockchain mrežu prema adresi krypto novčanika koju je naveo Korisnik.

Od tog trenutka svi rizici povezani s kryptoimovinom prelaze na Korisnika.

## Članak 7.

### Postupak prodaje kryptoimovine

Prodaja kryptoimovine provodi se tako da Korisnik inicira transakciju, a sustav prikazuje iznos u fiat valuti koji će biti isplaćen.

Korisnik je dužan poslati unutar 20 (dvadeset) minuta odgovarajući iznos kryptoimovine na adresu koju odredi Društvo. Ako Korisnik ne pošalje kryptoimovinu u navedenom roku, transakcija se smatra nevažećom. Po isteku roka za slanje korisnik dobiva obavijest da je ponuda istekla i da ne šalje kryptoimovinu,

Isplata gotovine izvršava se nakon zaprimanja dovoljnog broja potvrda na blockchain mreži.

Vrijeme čekanja ovisi o:

- brzini potvrde transakcije na blockchain mreži,
- zagušenosti mreže,
- tehničkoj funkcionalnosti sustava.

Uobičajeno vrijeme potvrde kreće se od nekoliko minuta do jednog sata, no može biti dulje u slučaju povećane mrežne aktivnosti.

Transakcija se smatra izvršenom u trenutku isplate gotovine Korisniku.

### Situacija kada nema dovoljno gotovine u uređaju

Nedostatak gotovine u uređaju

Ako u trenutku izvršenja transakcije Kriptomat uređaj nema dostatnih novčanih sredstava za isplatu, uređaj:

- neće omogućiti dovršetak transakcije, odnosno klijent neće moći potvrditi transakciju

## Članak 8.

### Neopozivost i prijelaz rizika

Transakcije izvršene na blockchain mreži su nepovratne.

Nakon što je kryptoimovina poslana na blockchain mrežu prema adresi koju je unio Korisnik, Društvo nema tehničku mogućnost opoziva ili izmjene transakcije.

Korisnik snosi potpunu odgovornost za točnost unosa adrese kripto novčanika i sigurnost pristupa vlastitom kripto novčaniku.

U slučaju pogrešnog unosa adrese ili gubitka pristupa privatnim ključevima, Društvo ne snosi odgovornost za nastalu štetu.

## Članak 9.

### Formiranje cijene i volatilnost

Cijena kryptoimovine određuje se prema tržišnim podacima dostupnima u trenutku potvrde transakcije.

Tržište kryptoimovine podložno je značajnim oscilacijama, te vrijednost može naglo porasti ili pasti.

Potvrdom transakcije Korisnik prihvaća prikazanu cijenu kao konačnu i obvezujuću.

## Članak 10.

### Limiti i regulatorna usklađenost

Društvo primjenjuje limite transakcija sukladno internim pravilima i važećim propisima.

Društvo može odbiti ili privremeno obustaviti izvršenje transakcije ako je to potrebno radi usklađenosti s regulatornim obvezama, sprječavanja zlouporaba ili zaštite sustava.

U takvim slučajevima Društvo će postupati razmjerno i sukladno zakonu.

## Članak 11.

### Sprječavanje pranja novca

Društvo provodi identifikaciju i dubinsku analizu Korisnika sukladno važećim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Društvo može zatražiti dodatne informacije ili dokumentaciju te, ako je to potrebno, odbiti izvršenje transakcije.

## Članak 12.

### Rizici povezani s kriptovalutama

Korisnik je svjestan da ulaganje u kriptovalutu nosi visok stupanj rizika, uključujući mogućnost potpunog gubitka uloženi sredstva.

Vrijednost kriptovalute ovisi o tržišnim kretanjima te može značajno varirati u kratkom vremenskom razdoblju.

Blockchain mreže mogu biti podložne tehničkim poteškoćama, kašnjenjima ili zagušenjima.

### Prije izvršenja transakcije Korisnik se izričito upozorava da:

Vrijednost kriptovalute može značajno i brzo varirati te postoji rizik potpunog gubitka uloženi sredstva.

Kriptovaluta nije pokrivena sustavom osiguranja depozita niti sustavom zaštite ulagatelja.

Transakcije na blockchain mreži su nepovratne.

Sigurnost kriptovalute ovisi o zaštiti privatnih ključeva i digitalnih novčanika Korisnika.

Regulativni okvir za kriptovalutu može se mijenjati.

Tehničke poteškoće blockchain mreže mogu uzrokovati kašnjenja.

Društvo ne jamči rast vrijednosti niti buduće prinose.

Potvrdom transakcije Korisnik izjavljuje da razumije navedene rizike.

Detaljna Obavijest o rizicima sastavni je dio ovih Uvjeta.

## Članak 13.

### Odgovornost

Društvo ne odgovara za tržišne gubitke nastale uslijed promjene vrijednosti kriptovalute.

Društvo ne odgovara za štetu nastalu zbog pogrešnog unosa podataka od strane Korisnika.

Ograničenje odgovornosti ne primjenjuje se u slučaju namjere ili krajnje nepažnje Društva.

Društvo ne odgovara za neizravnu ili posljedičnu štetu, uključujući bilo kakvu izmaku korist, osim ako je takva odgovornost izričito propisana zakonom.

## Članak 14.

## Porezne obveze

Korisnik je samostalno odgovoran za ispunjenje svih poreznih obveza koje mogu proizaći iz izvršenih transakcija.

Društvo ne pruža porezno savjetovanje niti snosi odgovornost za porezne posljedice transakcija.

## Članak 15.

### Postupak prigovora

Društvo je uspostavilo postupak zaprimanja i rješavanja pritužbi klijenata u skladu s internim aktom *Pravilnik o upravljanju prigovorima korisnika*.

Klijenti imaju mogućnost besplatno podnijeti pritužbu Društvu, a informacije o načinu podnošenja pritužbi dostupne su:

- na internetskim stranicama Društva u rubrici „Obavijest o podnošenju prigovora“

Na internetskim stranicama Društva objavljena je obavijest o mogućnosti besplatnog podnošenja pritužbi koja sadrži informacije o:

- načinima podnošenja pritužbe
- potrebnim podacima za podnošenje pritužbe
- rokovima za odgovor Društva
- kontakt podacima Društva.
- obrazac za podnošenje prigovora

Korisnik može podnijeti prigovor pisanim putem ili elektroničkom poštom.

Društvo će odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja sukladno važećim propisima.

## Članak 16.

### Bijele knjige (white paper) za kriptoimovinu

1. Društvo osigurava pristup bijelim knjigama (white paper) za kriptoimovinu u vezi s kojom pruža uslugu razmjene, u skladu s člankom 66. stavkom 3. Uredbe (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoimovine (MiCA).
2. Na internetskim stranicama Društva objavljen je popis kriptoimovine dostupne putem kriptomat uređaja Društva.
3. Uz svaku kriptoimovinu iz stavka 2. ovoga članka objavljena je poveznica na odgovarajuću bijelu knjigu izdavatelja kriptoimovine, odnosno, kada je primjenjivo, na druge relevantne informacije koje objavljuju izdavatelji ili ponuditelji te kriptoimovine.

4. Klijentima je omogućeno da se prije izvršenja transakcije upoznaju s relevantnim informacijama o pojedinoj kriptoimovini putem poveznica dostupnih na internetskim stranicama Društva.

5. Korištenjem usluga Društva klijent potvrđuje da je upoznat s činjenicom da su informacije o kriptoimovini, uključujući bijele knjige, dostupne putem internetskih stranica Društva te da je imao mogućnost upoznati se s navedenim informacijama prije izvršenja transakcije.

## Članak 17.

### Pravo na jednostrani raskid

Ugovorni odnos između Društva i korisnika nastaje trenutkom potvrde pojedine transakcije i odnosi se isključivo na tu transakciju.

Korisnik može u svakom trenutku odustati od transakcije prije njezine potvrde.

Nakon potvrde i izvršenja transakcije, ugovor se smatra izvršenim te nije moguće jednostrano raskidanje zbog nepovratnosti blockchain transakcija.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora jer se radi o financijskoj usluzi čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu na koje Društvo ne može utjecati.

## Članka 18.

### Učestalost punjenja/praznjenja

Kriptomat uređaji se prazne i pune redovito, ovisno o prometu pojedine lokacije, minimalno jednom tjedno, a po potrebi i češće.

Stanje gotovine kontinuirano se prati putem sustava daljinskog nadzora.

## Članak 19.

### Viša sila

Društvo ne odgovara za neispunjenje ili zakašnjenje u ispunjenju obveza uzrokovano okolnostima izvan njegove razumne kontrole, uključujući tehničke prekide infrastrukture, nedostupnost sustava, regulatorne zabrane ili poremećaje blockchain mreže.

## Članka 20.

### Obveze klijenta

Korisnik je dužan:

- dati točne i potpune podatke,
- koristiti vlastiti digitalni novčanik,
- osigurati točnost unesene adrese,
- poštovati propise o sprječavanju pranja novca,
- ne koristiti uslugu u nezakonite svrhe.

## Članka 21.

### Vrste klijenata s kojima Društvo ne posluje

Društvo ne pruža usluge:

- osobama mlađim od 18 godina,
- osobama koje se nalaze na sankcijskim listama,
- osobama iz jurisdikcija pod međunarodnim restrikcijama,
- osobama koje odbiju identifikaciju sukladno SPNFT propisima.
- Pravnim osobama
- Politički izloženim osobama

## Članak 22.

### Evidencija transakcija

Društvo vodi evidenciju transakcija i tehničke zapise sustava Kriptomat uređaja.

Takve evidencije i zapisi smatraju se relevantnim dokazom o tijeku i sadržaju izvršene transakcije u slučaju prigovora ili spora, osim ako se ne dokaže suprotno.

## Članak 23.

### Izmjene Uvjeta

Društvo zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta objavom na službenoj web stranici.

Društvo može izmijeniti Opće uvjete radi usklađenja s propisima ili poslovnim potrebama.

Izmjene se objavljuju na internetskoj stranici najmanje 8 dana prije stupanja na snagu.

Korisnik prihvaća izmijenjene uvjete korištenjem usluge nakon njihova stupanja na snagu.

Izmjene se primjenjuju na transakcije potvrđene nakon njihove objave.

## Članak 24.

### Mjerodavno pravo i nadležnost

Na ove Uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Za sporove je nadležan sud prema prebivalištu potrošača, sukladno važećim propisima.

### Obavijest o rizicima povezanim s kriptoinovinom i korištenjem usluga Društva

Kriptoinovina predstavlja visoko rizičnu vrstu digitalne imovine. Prije korištenja usluga Društva i izvršenja transakcija putem kriptomat uređaja klijenti su dužni upoznati se s prirodom i rizicima povezanim s kriptoinovinom. U nastavku su navedeni najvažniji rizici koji mogu utjecati na vrijednost kriptoinovine i na izvršenje transakcija.

#### 1. Tržišni rizik

Vrijednost kriptoinovine podložna je značajnim i čestim promjenama cijene. Cijena kriptoinovine može naglo porasti ili pasti u vrlo kratkom vremenskom razdoblju, što može rezultirati djelomičnim ili potpunim gubitkom uloženi sredstava.

#### 2. Likvidnosni rizik

U određenim tržišnim uvjetima može doći do smanjene likvidnosti na tržištu kriptoinovine. To može otežati ili privremeno onemogućiti kupnju ili prodaju određene kriptoinovine po očekivanoj tržišnoj cijeni.

#### 3. Tehnološki rizik

Kriptoinovina i blockchain tehnologija ovise o informatičkim sustavima, mrežama i softveru. Postoji mogućnost tehničkih poteškoća, kvara sustava, prekida mreže, grešaka u softveru ili cyber napada koji mogu privremeno onemogućiti izvršenje transakcije ili pristup određenim uslugama.

#### 4. Regulatorni rizik

Regulatorni okvir koji se odnosi na kriptoinovinu može se mijenjati. Promjene zakona, podzakonskih akata ili regulatornih zahtjeva na nacionalnoj ili europskoj razini mogu utjecati na dostupnost, korištenje ili trgovanje određenom kriptoinovinom.

#### 5. Operativni rizik

Operativni rizik uključuje mogućnost pogreške u procesu izvršenja transakcije, uključujući ljudsku pogrešku, tehnički kvar uređaja, prekid komunikacijskih sustava ili druge nepredviđene operativne događaje.

#### 6. Rizik nepovratnosti transakcije

Transakcije izvršene na blockchain mrežama u pravilu su nepovratne. Nakon što je transakcija potvrđena na mreži, nije ju moguće poništiti ili izmijeniti. Klijent je odgovoran za točnost podataka koje unosi prilikom izvršenja transakcije, uključujući adresu kripto novčanika.

### **7. Rizik gubitka pristupa kriptoomovini**

Kriptoomovina se pohranjuje na kripto novčanicima kojima upravlja klijent. U slučaju gubitka pristupnih podataka, privatnih ključeva ili seed fraze, postoji mogućnost trajnog gubitka pristupa kriptoomovini. Društvo ne upravlja kripto novčanicima klijenata niti ima pristup njihovim privatnim ključevima.

### **8. Rizik povezan s mrežnim naknadama i zagušenjem mreže**

Vrijeme potvrde transakcije i visina mrežnih naknada ovise o opterećenju blockchain mreže. U razdobljima povećane aktivnosti na mreži može doći do sporije obrade transakcija i viših mrežnih naknada.

### **9. Rizik prijevara i zlouporabe**

Na tržištu kriptoomovine prisutne su različite vrste prijevara, uključujući lažne investicijske ponude, lažne platforme i pokušaje socijalnog inženjeringa. Klijenti trebaju biti posebno oprezni prilikom komunikacije s trećim osobama koje nude savjete ili traže prijenos sredstava.

### **10. Rizik povezan s izdavateljima kriptoomovine**

Društvo nije izdavatelj kriptoomovine niti kontrolira projekte povezane s pojedinom kriptoomovinom. Vrijednost i funkcionalnost određene kriptoomovine mogu ovisiti o aktivnostima, odlukama ili uspjehu izdavatelja ili razvojne zajednice.

**Korištenjem usluga Društva klijent potvrđuje da je upoznat s navedenim rizicima te da sve transakcije kriptoomovinom izvršava na vlastitu odgovornost.**

**Prihvatanjem ovih Općih uvjeta, korisnik izjavljuje da je stariji od 18 godina i snosi punu odgovornost za istinitost danih podataka.**

Zadnje ažurirano: 13.3.2026