

ALGEMENE VOORWAARDEN BTC DIRECT

Inleiding

Wij zijn BTC Direct Europe B.V. (**BTC Direct**), gevestigd aan Kerkenbos 1025, 6546 BB te Nijmegen en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 59383607 en BTW-nummer NL8534.52.374.B01.

BTC Direct levert cryptoactivadiensten en heeft daarvoor een vergunning verkregen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het vergunningnummer van BTC Direct is 41000009.

Dit zijn onze [Algemene Voorwaarden](#). U dient onze Algemene Voorwaarden te accepteren als u een account aanmaakt bij BTC Direct.

Op het platform van BTC Direct kunt u cryptoactiva aan- en verkopen. BTC Direct treedt op als wederpartij bij de aan- en verkoop van uw cryptoactiva en beheert het platform waar deze transacties tot stand komen (de **BTC Direct Diensten**). Deze Algemene Voorwaarden zijn altijd van toepassing op de BTC Direct Diensten.

Een overzicht van de cryptoactiva die u bij BTC Direct kunt kopen en verkopen vindt u hier: [Cryptocurrency koers](#). BTC Direct kan dit overzicht altijd aanpassen.

1. Risicoverklaring

1.1. De volgende verklaring geeft u af voordat u gebruik maakt van de BTC Direct Diensten.

- U verklaart dat u ouder dan 18 jaar en handelingsbekwaam bent.
- U verklaart dat u geen US-person bent, geen ingezetene bent van de Verenigde Staten, geen Amerikaanse nationaliteit bezit of om een andere reden kan worden aangemerkt als Amerikaanse burger. Indien u niet in Nederland verblijft of indien u toegang heeft tot de BTC Direct Diensten vanuit een ander land, verklaart en garandeert u dat gebruik van de BTC Direct Diensten is toegestaan onder de lokale toepasselijke wet- en regelgeving;
- U bent zich ervan bewust dat de waarde van cryptoactiva sterk kan fluctueren en dat er geen enkele garantie kan worden afgegeven voor de waarde van de cryptoactiva op enig moment.
- U bent zich ervan bewust dat het herroepingsrecht niet van toepassing is. De waarde van de cryptoactiva is aan (koers)schommelingen onderhevig. U heeft ook niet het recht om (na ontvangst van de cryptoactiva) de overeenkomst binnen 14 dagen te ontbinden (op grond van artikel 6:230p sub a van het Burgerlijk

Wetboek dan wel artikel 13 lid 4 van de Verordening betreffende cryptoactivamarkten, **MiCAR**).

- U bent zich ervan bewust dat BTC Direct een non-custody service biedt. U bent zelf verantwoordelijk voor een veilige opslag van uw cryptoactiva en u kunt uw cryptoactiva niet laten bewaren door BTC Direct. U bent daarnaast zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van uw private keys. BTC Direct heeft geen toegang tot uw private keys en kan verloren toegang tot uw wallet niet herstellen.
- BTC Direct doet er alles aan om veilige aan- en verkoop van crypto te bewerkstelligen en om manipulatie en oplichting te voorkomen. Toch komt manipulatie en oplichting vanuit derde partijen op de crypto markt voor. Bij de aankoop en/of verkoop van uw cryptoactiva verklaart u zelf de beslissingen te nemen en niet te handelen op aanwijzing of in uitvoering van een derde. Bij twijfel of verdenking van manipulatie of oplichting dient u contact met ons op te nemen via support@btcdirect.eu. BTC Direct kan bij verdenking op fraude of oplichting ook contact met u opnemen.
- U kent uw financiële situatie en neemt bij het gebruik van de BTC Direct Diensten zorgvuldig afgewogen beslissingen die passen bij de risico's die u wil of kan lopen. U verklaart op eigen risico over te gaan tot de koop en/of verkoop van cryptoactiva en begrijpt dat transacties niet kunnen worden teruggedraaid.
- U verklaart dat u bij de aan- of verkoop van cryptoactiva gebruik maakt van een (uit)betaalmethode die *op uw naam geregistreerd* staat. Bij zakelijke accounts dient de (uit)betaalmethode op naam van het bedrijf te staan en te zijn geregistreerd voor zakelijke doeleinden. U voert uw transacties uit voor eigen rekening en maakt geen gebruik van fondsen van derden.
- U verklaart het account en de BTC Direct Diensten niet te gebruiken voor criminele activiteiten van welke aard dan ook, inclusief maar niet beperkt tot het witwassen van geld, het financieren van terrorisme, het ontduiken van sancties, fraude en/of andere illegale activiteiten. U verklaart ook dat uw vermogen op legitieme wijze is verkregen.
- U verklaart dat alle door u opgegeven en verstrekte informatie correct, actueel, nauwkeurig en volledig is. U verklaart dat u wijzigingen in de verstrekte gegevens direct door zal geven aan BTC Direct.
- U verstrekt ons alle informatie die wij nodig achten om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen (o.a. ter voorkoming van fraude,

witwassen, het financieren van terrorisme en/of andere misdrijven). U bent verplicht om gevraagde informatie aan te leveren. Als informatie die u aan BTC Direct heeft verstrekt wijzigt, bent u verplicht om ons direct te informeren. Voorbeelden zijn uw e-mailadres, bankrekening en in het geval van een rechtspersoon bijvoorbeeld de uiteindelijk belanghebbende of vertegenwoordigingsbevoegde persoon. U verklaart ook dat u verantwoordelijk bent voor het invoeren van de juiste gegevens, zoals hoeveelheid, (cryptoactiva) ontvangstadres en e-mailadres.

- U bent verantwoordelijk voor een goede en veilige: (a) internetverbinding; (b) computer, tablet, smartphone of ander apparaat waarmee via een internetverbinding met de website van BTC Direct kan worden gemaakt, die is voorzien van voldoende beveiligingsmaatregelen; (c) een e-mailaccount waartoe u uitsluitend zelf toegang heeft, en via welk e-mailaccount de e-mailberichten van BTC Direct onbelemmerd kunnen worden ontvangen.

2. Uw account

- 2.1. Om gebruik te maken van de BTC Direct Diensten heeft u een account nodig. Daarvoor dient u het (volledige) registratieproces te doorlopen en informatie te verstrekken voor het cliëntenonderzoek van BTC Direct, dient u kennis te nemen van de [Privacyverklaring](#) en deze Algemene Voorwaarden te accepteren.
- 2.2. BTC Direct heeft een acceptatiebeleid op basis waarvan (eventueel deels geautomatiseerd) beoordeeld wordt of u in aanmerking komt voor een account en voor de BTC Diensten. Onderdeel van dit beleid is dat u zich kunt legitimeren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs en dat u een (uit)betaalmethode op uw naam en uit een SEPA-land aan het account koppelt. BTC Direct is nooit verplicht om u te accepteren voor een account en/of BTC Diensten aan u te leveren.
- 2.3. Het doorlopen van het acceptatieproces en voldoen aan eventuele aanvullende vereisten kunnen enige tijd in beslag nemen. Dit kan betekenen dat u niet meteen gebruik kan maken van de BTC Diensten. Mogelijk heeft dit nadelige gevolgen voor u. U bent zich hiervan bewust en vrijwaart BTC Direct van hieruit voortvloeiende nadelen.
- 2.4. Indien u namens een rechtspersoon handelt, mag het account alleen worden gebruikt door een persoon die vertegenwoordigingsbevoegd is. U bent in dat geval verantwoordelijk om de toegang tot het account te beperken tot uitsluitend vertegenwoordigingsbevoegde personen.
- 2.5. Aan uw account zijn (dagelijkse) aan- en verkooplimieten gekoppeld. Indien u het account wilt upgraden/uw limieten wilt verhogen, zal BTC Direct aanvullende informatie opvragen. Op basis van de verstrekte informatie

en/of documentatie bepaalt BTC Direct of het accounttype wordt aangepast en of de limieten worden verhoogd.

3. Toegang tot BTC Direct Diensten via My BTC Direct of via BTC Direct Partners

- 3.1. De BTC Direct Diensten zijn direct toegankelijk via uw account bij My BTC Direct dan wel indirect via het platform van een partner van BTC Direct waarmee BTC Direct een overeenkomst heeft gesloten (**Partner**).
- 3.2. U dient (voor het aangaan van een transactie) een account aan te maken bij BTC Direct zoals omschreven in artikel 2. Zowel via My BTC als via een Partner plaatst u direct een order bij BTC Direct en is BTC Direct uw wederpartij.
- 3.3. Indien u gebruikmaakt van services van Partners (of andere derden) kunnen afzonderlijke gebruiksvoorwaarden, privacybeleid en gerelateerde overeenkomsten van toepassing zijn. We raden u aan deze te lezen voordat u de services gebruikt. U erkent en gaat ermee akkoord dat wij niet verantwoordelijk zijn voor de werking of prestaties van diensten of producten van derden.
- 3.4. Bij My BTC Direct kunt u een of meerdere wallet adressen koppelen aan uw account. U verklaart dat u de eigenaar bent van de wallet(s), dat u de feitelijke controle heeft over deze wallet(s) en dat u deze uitsluitend voor eigen rekening en niet namens of ten behoeve van een derde gebruikt.

4. Koop

- 4.1. Indien u, via My BTC dan wel via de Partner, aangeeft dat u voor een bepaald bedrag cryptoactiva wilt aankopen, wordt een (richt)prijs van de cryptoactiva vastgesteld.
- 4.2. In de (richt)prijs zijn fees van BTC Direct (en indien van toepassing: van de Partner) inbegrepen. In het overzicht van de prijs, ziet u welk bedrag u betaalt voor de cryptoactiva en welke fees BTC Direct rekent. Meer informatie hierover vindt u in ons [Prijnsbeleid](#).
- 4.3. Afhankelijk van de gekozen betaalmethode is sprake van een richtprijs of van een definitieve prijs. Als u de betaalmethode selecteert, ziet u of sprake is van een richtprijs of van een vaste prijs.
 - Indien u de order bevestigt en er sprake is van een richtprijs, dan stellen wij de prijs vast (en communiceren wij die met u) op het moment dat wij uw betaling ontvangen.
 - Bij een vaste prijs geldt de prijs zoals die wordt weergegeven op het moment dat u de order bevestigt.
- 4.4. Omdat BTC Direct belast is met de verzending van de cryptoactiva naar het door u opgegeven ontvangstadres, bepaalt BTC Direct welke netwerkfee op de transactie van toepassing is. De hoogte van de netwerkfee wordt apart bij

- de (richt)prijs weergegeven. BTC Direct kan de netwerkfee bij u in rekening brengen en rekent geen eigen kosten voor de overdracht van cryptoactiva.
- 4.5. Door de koop flow te doorlopen en de prijs te betalen gaat u een koopovereenkomst aan met BTC Direct. U ontvangt per e-mail een bevestiging van uw kooporder. Na ontvangst van uw betaling zal BTC Direct zorg dragen voor de overdracht van de gekochte cryptoactiva naar het door u opgegeven wallet adres, mits wordt voldaan aan alle door BTC Direct gestelde vereisten voor levering (zoals bijvoorbeeld verificatie van uw betaalmethode of wallet, aanvullende controles of andere verplichtingen). Als niet aan deze vereisten is voldaan, kan BTC Direct de levering van de cryptoactiva uitstellen totdat hieraan is voldaan.
 - 4.6. BTC Direct spant zich in om, nadat de betaling is ontvangen, de cryptoactiva zo spoedig mogelijk aan u te leveren. De snelheid van de levering kan afhankelijk zijn van diverse factoren (waaronder het netwerk).
 - 4.7. Een voltooide betaling kan niet ongedaan gemaakt worden. Cryptoactiva kunnen nimmer geruild of geretourneerd worden. U heeft in dat geval de mogelijkheid de cryptoactiva voor verkoop bij BTC Direct aan te bieden tegen de dan geldende inkoopprijs van BTC Direct.
 - 4.8. U bent zelf verantwoordelijk voor het opgeven van het juiste ontvangstadres voor de betreffende cryptoactiva en over de juiste blockchain. U erkent dat het opgeven van een foutief adres kan leiden tot verlies van de cryptoactiva. U bent daarvoor verantwoordelijk. In zeer uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat herstel nog mogelijk is. Indien u BTC Direct om herstel verzoekt, spant BTC Direct zich in om hieraan mee te werken. Aan dit herstel kunnen kosten verbonden zijn die door BTC Direct verrekend kunnen worden met het aan u uit te keren bedrag.

Koop: Terugkerende orders

- 4.9. Bij BTC Direct heeft u de mogelijkheid om vanuit uw bankomgeving een periodiek terugkerende order in te stellen. Dit automatisch crypto investeren staat in de markt ook bekend als: “DCA” (**Dollar Cost Averaging**). Bij een terugkerende order wordt een specifiek cryptoactivum telkens automatisch op een vast moment aangekocht. U bepaalt de hoeveelheid, tijdseenheid en het type cryptoactivum van terugkerende orders.
- 4.10. BTC Direct zal de terugkerende orders uitvoeren zodra uw betaling is ontvangen tegen de op dat moment geldende prijs met inachtneming van de op dat moment van toepassing zijnde fees (waaronder netwerkfees). Het instellen van de DCA en de ontvangst van uw betaling door BTC Direct geldt telkens als totstandkoming van een aparte koopovereenkomst. Het totstandkomen van de overeenkomst betekent ook dat u instemt met en dus toestemming geeft voor de overdracht van de door u gekochte cryptoactiva

naar het door u opgegeven ontvangstadres. Het tijdstip waarop uw betaling bij BTC Direct binnenkomt is afhankelijk van uw bank en kan per terugkerende order verschillen. U ontvangt telkens per e-mail een bevestiging van uw terugkerende order.

- 4.11. Als u gebruikmaakt van terugkerende orders, dient u te controleren of het bedrag van de terugkerende orders de limiet van uw account niet overschrijdt. Indien dit het geval is, kan het zijn dat de terugkerende order niet wordt uitgevoerd.
- 4.12. De terugkerende orders kunnen slechts worden uitgevoerd vanuit een vooraf geverifieerde bankrekening. BTC Direct kan aanvullende voorwaarden stellen ten aanzien van de terugkerende orders, zoals van toepassing zijnde fees, minimale en maximale bedragen en zal deze tijdig communiceren.
- 4.13. BTC Direct heeft te allen tijde het recht terugkerende orders niet uit te voeren indien sprake is van een (vermoeden van) misbruik, ongewoon gebruik of anderszins handelen of nalaten dat in strijd is met intern beleid, wet- en regelgeving en/of deze Algemene Voorwaarden. BTC Direct is niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit zou kunnen voortvloeien.

5. Verkoop

- 5.1. Indien u via My BTC op het platform aangeeft dat u een bepaalde hoeveelheid cryptoactiva wilt verkopen, wordt een richtprijs van de te verkopen cryptoactiva weergegeven. In de richtprijs is de fee van BTC Direct verwerkt. De prijs van de cryptoactiva wordt definitief vastgesteld zodra deze is bevestigd op de blockchain. Afhankelijk van de wijze van verzending van uw cryptoactiva kan het moment van bevestiging op de blockchain verschillen. Meer informatie over het aantal noodzakelijke bevestigingen per asset vindt u in het [Prijnsbeleid](#).
- 5.2. Indien u via een Partner aangeeft dat u een bepaalde hoeveelheid cryptoactiva wilt verkopen, wordt een definitieve prijs van de te verkopen cryptoactiva weergegeven. Meer informatie over het vaststellen van de prijs vindt u in het [Prijnsbeleid](#).
- 5.3. U ontvangt per e-mail een bevestiging van uw verkooporder.
- 5.4. Omdat u de cryptoactiva naar het door ons opgegeven ontvangstadres zal verzenden, kunt u bepalen welke netwerkfee op de transactie van toepassing is. *Let op: U bent bij verkoop verantwoordelijk voor de verzending van de cryptoactiva. Indien u te weinig netwerkfee betaalt, loopt u het risico dat de cryptoactiva vertraagd of zelfs niet bij ons aankomen. U draagt de gevolgen en risico's van (te lage) netwerkfee.* Onder '6. Maatregelen door BTC Direct' staat hoe BTC Direct met deze situatie om kan gaan.
- 5.5. Bij verkoop is het uw verantwoordelijkheid om gebruik te maken van een blockchain die BTC Direct faciliteert. BTC Direct geeft via haar website op

coinniveau aan welke blockchain zij faciliteert. Doorgaans wordt slechts gebruik van de originele chain of 'native chain' van het cryptoactivum door BTC Direct geaccepteerd. U draagt de gevolgen en risico's indien u een blockchain selecteert die niet door BTC Direct wordt gefaciliteerd.

- 5.6. Nadat de cryptoactiva door BTC Direct ontvangen zijn op het vooraf aangegeven ontvangstadres ontstaat er een overeenkomst. Het aantal bevestigingen dat nodig is voor ontvangst kunt u vinden in ons [Prijnsbeleid](#).
- 5.7. BTC Direct zal na ontvangst van (alle) cryptoactiva het vermelde bedrag overmaken, mits wordt voldaan aan alle door BTC Direct gestelde vereisten voor uitbetaling (zoals bijvoorbeeld de verificatie van uw uitbetaalmethode, liveness checks etc.). Als niet aan de gestelde eisen voor uitbetaling is voldaan, kan BTC Direct geen bedrag naar u overmaken en wordt de betaling uitgesteld.
- 5.8. Bij de verkoop van cryptoactiva worden de gelden verstuurd naar de door u opgegeven en geverifieerde uitbetaalmethode. Afhankelijk van de gekozen uitbetaalmethode en de betrokken financiële partij kan de termijn waarop het bedrag door u wordt ontvangen verschillen.

6. Maatregelen door BTC Direct

- 6.1. BTC Direct maakt voor haar diensten gebruik van een beveiligde technische infrastructuur voor het verplaatsen en opslaan van cryptoactiva. Deze infrastructuur is voorzien van meerdere lagen van beveiliging en governance, wat inhoudt dat er strikte interne beleidsregels, procedures en controlemaatregelen zijn ingericht ter waarborging van veilige toegang, gebruik en beheer van de infrastructuur.
- 6.2. Om (uw) veiligheid en continuïteit van het platform te waarborgen, beschikt BTC Direct over meerdere middelen om personen, accounts en transacties te monitoren. U bent zich ervan bewust dat BTC Direct u, uw account en activiteiten kan onderzoeken en aanvullende informatie bij u kan opvragen. BTC Direct heeft bovendien de verplichting om verdachte activiteiten te melden bij de autoriteiten.
- 6.3. BTC Direct doet er alles aan om de veiligheid en continuïteit van het platform en de BTC Direct Diensten te waarborgen en fraude en/of misbruik te voorkomen. Onder misbruik wordt onder meer verstaan het gebruik van het platform op een manier die niet is bedoeld, zoals het omzeilen van limieten of verificatievereisten, het plaatsen van orders zonder de intentie deze uit te voeren, het verstoren van de werking van het platform of het (geautomatiseerd) gebruik van het platform met als doel te profiteren van fouten, vertragingen of onjuiste prijsinformatie. In het geval van een inbreuk op het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, onwettig gebruik of misbruik van de BTC Direct Diensten, of enige andere gebeurtenis die

(mogelijk) nadeel veroorzaakt, is BTC Direct gerechtigd om alle (tijdelijke of definitieve) maatregelen te nemen die zij nodig acht.

- 6.4. U dient mee te werken aan door BTC Direct te nemen maatregelen. Indien u niet binnen een redelijke termijn meewerkt met de maatregelen of opgevraagde informatie niet (voldoende) levert, kan BTC Direct daaraan de gevolgen verbinden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om het platform, de BTC Direct Diensten en haar belangen en de belangen van andere gebruikers van de BTC Direct Diensten te beschermen.
- 6.5. BTC Direct kan maatregelen nemen indien daartoe een redelijke grond bestaat. Redelijke gronden zijn onder meer, maar niet uitsluitend: (i) Operationele of technische redenen, waaronder het tijdelijk niet beschikbaar zijn van één of meer cryptoactiva of markten, storingen bij derde partijen, onjuiste koersinformatie, of andere omstandigheden waardoor een transactie niet (tijdig) kan worden uitgevoerd; (ii) Juridische of toezichtsgerelateerde redenen, waaronder het voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving (zoals anti-witwasregelgeving), signalen van ongebruikelijke of verdachte transacties, of de noodzaak om aanvullende informatie bij u of een derde op te vragen; (iii) Risico's of onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de correcte uitvoering van de transactie, zoals vermoedens van misbruik, fraude, beveiligingsincidenten, fouten in door u verstrekte gegevens of handelingen van u die uitvoering onmogelijk maken of onveilig maken. BTC Direct heeft de volgende (niet uitputtende) lijst met mogelijke maatregelen vastgelegd:
- *Opschorting/annulering van de order/transactie*: BTC Direct is gerechtigd de order/transactie niet uit te voeren en/of te annuleren. BTC Direct is dan ook bevoegd om een instructie van u tot overdracht van cryptoactiva te weigeren. BTC Direct kan een gebeurtenis onderzoeken en/of aanvullende informatie bij u of een derde opvragen. Indien de normale uitvoering van een transactie wordt vertraagd, opgeschort of geannuleerd als gevolg van maatregelen die BTC Direct neemt om te voldoen aan wet- en regelgeving, of als gevolg van omstandigheden die niet aan BTC Direct zijn toe te rekenen, kan BTC Direct de waarde van de betreffende cryptoactiva opnieuw vaststellen op basis van het moment waarop de transactie alsnog wordt uitgevoerd of afgewikkeld. Bovendien worden in dat geval de aan BTC Direct betaalde gelden en/of aan BTC Direct geleverde cryptoactiva geretourneerd na aftrek van de gemaakte kosten en de geleden schade door BTC Direct (als gevolg van koersfluctuaties).
 - *Account blokkeren*: Bij een vermoeden of vaststelling dat in strijd is gehandeld met deze Algemene Voorwaarden of met een (wettelijke) verplichting, is BTC Direct gerechtigd uw account (tijdelijk) te

blokkeren. Uw account kan eveneens (tijdelijk) geblokkeerd worden in het kader van aanvullend onderzoek naar u en uw activiteiten.

- *Limieten wijzigen:* BTC Direct is gerechtigd om de limieten van uw account te wijzigen ter bescherming van uw belangen en/of die van BTC Direct of autoriteiten.
- *Maatregelen bij gebruik van niet ondersteunde chains:* Er kan van verschillende chains gebruikgemaakt worden bij de uitlevering van cryptoactiva. BTC Direct bepaalt welke blockchains gefaciliteerd/ondersteund worden. Indien u gebruikmaakt van een andere blockchain dan door BTC Direct wordt gefaciliteerd/ondersteund, loopt u het risico dat u uw cryptoactiva verliest. Indien mogelijk, kan BTC Direct (in overleg met u) proberen om de uitlevering via de juiste blockchain te faciliteren. BTC Direct kan de herstelkosten die hierdoor ontstaan dan verrekenen met het aan u uit te keren bedrag.
- *Maatregelen bij te weinig betaalde netwerkfee:* Het is bij een verkooporder aan u om voldoende netwerkfee mee te geven. Indien u te weinig netwerkfee betaalt, loopt u het risico dat de cryptoactiva niet (snel) in de blockchain worden verwerkt en dat de cryptoactiva niet of laat door BTC Direct worden ontvangen. Eventuele nadelige gevolgen van te weinig betaalde netwerkfee komen voor uw rekening. Indien u een te lage netwerkfee betaalt, zijn er verschillende mogelijkheden om de situatie te herstellen of de nadelige gevolgen te beperken:
 - *Replace by fee:* u kunt in het geval een transactie niet in een blok wordt opgenomen besluiten alsnog een hogere fee mee te geven;
 - *Child pays for parent:* Indien u een tweede order bij BTC Direct plaatst, kunt u (in overleg met) BTC Direct ervoor kiezen om de netwerkfee van uw tweede transactie op te hogen zodat de lage netwerkfee van de eerste transactie gecompenseerd wordt. In dat geval zullen beide transacties tegelijk worden afgehandeld;
 - *Accelerate:* Voorzover mogelijk voor de betreffende cryptoactiva heeft BTC Direct het recht om de transactie te versnellen door betaling van een fee. Deze door BTC Direct betaalde fee zal verrekend worden met het uit te betalen bedrag.

Voor zover BTC Direct de mogelijkheid heeft om hier een keuze in te maken, kan BTC Direct naar eigen goeddunken bepalen hoe zij een order kan afhandelen, annuleren of vernietigen.

In alle gevallen heeft BTC Direct het recht de schade (veelal koersfluctuaties) bij u te verhalen. BTC Direct heeft in alle gevallen de mogelijkheid de schade te verrekenen met eventuele vorderingen die u op BTC Direct heeft.

- *Netwerf-gerelateerde beschermingsmaatregelen:* Bij sommige (terugkerende) orders kan de netwerkfee in vergelijking met de hoogte van uw orderbedrag niet economisch zijn. In dat geval heeft BTC Direct het recht (maar niet de plicht) om u te beschermen tegen niet-economische netwerkfee en kan BTC Direct de order, indien mogelijk en economisch verantwoord, op een later moment uitvoeren.
- *Maatregelen bij afwijkende hoeveelheden:* Indien u een afwijkende hoeveelheid fiat/cryptoactiva aanlevert dan voor de betreffende order is geïnitieerd, geldt dit als een nieuw aanbod dat BTC Direct naar eigen inzicht kan aanvaarden of weigeren. BTC Direct heeft in ieder geval de mogelijkheid om (i) slechts de initiële of bijkomende order uit te voeren; (ii) zowel de initiële als de bijkomende order onder de dan geldende voorwaarden uit te voeren, of; (iii) beide orders niet uit te voeren.
- *Maatregelen bij niet-bereikbare gebruikers:* Als BTC Direct betrokken is bij een transactie waarbij een bedrag of cryptoactiva nog niet kan worden uitbetaald of geleverd en u niet reageert op verzoeken die nodig zijn voor uitbetaling (zoals verificatie), kan BTC Direct niet uitbetalen. BTC Direct probeert in dat geval contact met u op te nemen via de bij ons bekende gegevens. Zolang wij geen reactie ontvangen, kunnen wij redelijke kosten rekenen voor beheer en administratie. Na een langere periode van inactiviteit kunnen wij de transactie administratief verwerken, voor zover de wet dat toestaat.
- *Overig:* BTC Direct behoudt zich het recht voor om maatregelen te treffen die haar goeddunkten en in haar ogen passend zijn gelet op de omstandigheden.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1. Als u in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden of wet- en regelgeving is BTC Direct niet aansprakelijk voor de (geleden) schade.
- 7.2. BTC Direct kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor schade als gevolg van koersfluctuaties.
- 7.3. BTC Direct is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van maatregelen (waaronder de maatregelen opgesomd in artikel 6) die zij genomen heeft en/of in de uitvoering van een (wettelijke) plicht of noodzaak.

- 7.4. BTC Direct verstrekt geen (financiële) adviezen en is op die grond dus ook niet aansprakelijk voor enige (geleden) schade. U bepaalt zelf of, hoeveel, welke en wanneer u cryptoactiva koopt of verkoopt.
- 7.5. U aanvaardt de bijzondere omstandigheden die zich kunnen voordoen bij de BTC Direct Diensten (via het internet en de onvolkomenheden die zich daarbij kunnen voordoen), zoals (maar niet beperkt tot):
- De onmogelijkheid om (volledige) toegang te verkrijgen tot de website van BTC Direct of het account;
 - Het niet of niet tijdig kunnen verstrekken en/of verwerken van een order;
 - Storingen van en/of gebreken in de website van BTC Direct en/of onderliggende hardware en/of (inter)netwerkverbindingen en/of software waar het platform op draait;
 - Beschikbaarheid: cryptoactiva kunnen om een veelvoud van redenen niet beschikbaar zijn (zoals marktfluctuaties, technische storingen, door toedoen van derden, of andere cryptogerelateerde risico's);
 - Andere gevallen van overmacht.

Behoudens opzet en grove schuld van BTC Direct is BTC Direct niet aansprakelijk voor deze bijzondere omstandigheden, dan wel voor de eventuele gevolgen van het (tijdelijk) niet of niet volledig bereikbaar of beschikbaar zijn van de website van BTC Direct of het account, dan wel bij vertragingen en/of storingen en/of niet volledige werking van de website.

- 7.6. Indien u niet kwalificeert als een consument vrijwaart u BTC Direct voor alle schade, aansprakelijkheid en/of andere negatieve gevolgen, geleden of ingesteld door derden, ten gevolge van het gebruik van de BTC Direct Diensten, (overige) op de BTC Direct Diensten van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving en/of wegens opzettelijk, frauduleus en/of onrechtmatig handelen.
- 7.7. BTC Direct is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data, reputatieschade of schade door bedrijfsstagnatie, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid (waaronder begrepen contract, onrechtmatige daad of anderszins).
- 7.8. Indien en voor zover BTC Direct aansprakelijk mocht zijn voor schade is de omvang van die aansprakelijkheid, voor zover dit niet bij wet is uitgesloten, beperkt tot een maximumbedrag van de optelsom van door u aan BTC Direct betaalde fees over de laatste 3 maanden voorafgaand aan het moment van bekend worden met het feit.
- 7.9. Indien u een gebrek ontdekt in de dienstverlening van BTC Direct, dan dient u dit gebrek binnen twee (2) maanden nadat u hiervan kennis had of redelijkerwijs had kunnen hebben, schriftelijk aan ons te melden via de

onderstaande [Klachtenregeling](#) (in 8.2). Doet u dat niet, dan vervalt uw recht op schadevergoeding.

8. Opmerkingen, vragen of klachten

- 8.1. Indien u vragen of opmerkingen heeft over de BTC Direct Diensten, kunt u contact opnemen via support@btcdirect.eu.
- 8.2. Indien u ontevreden bent over de dienstverlening van BTC Direct, kunt u een klacht indienen via complaint@btcdirect.eu. Meer informatie over de volledige procedure vindt u hier: [Klachtenregeling](#). Pas nadat deze klachtenregeling is doorlopen en uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bent u gerechtigd het geschil aan de rechter voor te leggen (volgens artikel 9.7 en 9.8 van deze Algemene Voorwaarden).

9. Overig

- 9.1. Indien er onrechtmatig toegang is verkregen tot uw account en/of zonder uw toestemming een order/transactie is uitgevoerd, informeert u BTC Direct onmiddellijk via support@btcdirect.eu.
- 9.2. Indien een of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden of bijlagen nietig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 9.3. BTC Direct heeft het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal u daarvan vooraf op de hoogte stellen, tenzij directe inwerkingtreding noodzakelijk is op grond van de wet of een instructie van een bevoegde toezichthouder. Als u het niet eens bent met de wijzigingen, kunt u het account sluiten.
- 9.4. U kunt te allen tijde uw account sluiten en geen gebruik meer maken van de BTC Direct Diensten. In het eigen BTC Direct account treft u onderaan de pagina 'Account instellingen' de knop 'Account verwijderen'. Indien u het account sluit en er nog orders open staan, zal BTC Direct de orders in lijn met deze Algemene Voorwaarden afwickelen voordat het account definitief gesloten wordt. Eventuele DCA orders zullen niet meer worden uitgevoerd/geannuleerd.
- 9.5. U kunt uw account en/of rechten en/of verplichtingen verkregen uit hoofde van de Algemene Voorwaarden niet aan een derde overdragen.
- 9.6. Deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar in meerdere talen. De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden prevaleert boven vertalingen.
- 9.7. Behoudens dwingendrechtelijke bepalingen in het consumentenrecht, kunnen geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met (de uitvoering van) de BTC Direct Diensten en aanverwante gebeurtenissen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van het rechtsgebied waar BTC Direct gevestigd is.

- 9.8. Behoudens dwingendrechtelijke bepalingen in het consumentenrecht, is Nederlands recht op deze Algemene Voorwaarden en op de BTC Direct Diensten van toepassing.
