شرایط و ضوابط خدمات P2P تاپ‌چنج

فهرست مطالب

شرایط و ضوابط خدمات P2P تاپ‌چنج 1

۰. تعاریف 3

۱. نقش پلتفرم و خدمات امانت 3

پلتفرم به عنوان عامل امانت بی‌طرف 3

مکانیزم امانت 4

۲. تأیید هویت کاربر و الزامات شناسایی 4

تأیید هویت اجباری 4

تأیید روش پرداخت 5

۳. حل اختلاف و رسیدگی به تعارضات 5

فرآیند چندمرحله‌ای اختلاف 5

اختیار پلتفرم در اختلافات 6

پروتکل کاربر بی‌پاسخ 6

۴. جریمه‌ها و مکانیزم‌های اجرایی 6

تخلفات تکراری 6

جریمه‌های فعالیت تقلبی 7

جریمه‌های سوءاستفاده 8

پاداش‌های مبتنی بر عملکرد 8

جریمه‌های رتبه‌بندی و شهرت 8

۵. تعهدات کاربران و الزامات رفتاری 8
تعهدات خریدار 8
تعهدات فروشنده 9
الزامات ارتباط 9
۶. محدودیت‌های مسئولیت و سلب مسئولیت 10
محدودیت‌های مسئولیت پلتفرم 10
اقرار ریسک کاربر 10
قوه قاهره 10
۷. انطباق با مقررات و در دسترس بودن خدمات 10
انطباق قانونی 10
در دسترس بودن خدمات و تغییرات 11
مدیریت حساب 11
۸. انطباق با مقررات ایران و الزامات خاص 11
ادغام و نظارت بانک مرکزی ایران 11
انطباق ضد پولشویی (AML) و مقابله با تأمین مالی تروریسم (CTF) ایران 12
استانداردهای KYC ایران و تأیید هویت 12
ادغام بانکی ایران و روش‌های پرداخت 12
انطباق چارچوب قانونی ایران 13
۹. شرایط عملیاتی خاص بازار ایران 13
حمایت از کاربر ایرانی و حل اختلاف 13
استانداردهای فنی و امنیتی ایران 14
قوه قاهره و در دسترس بودن خدمات ایران 14
۱۰. صلاحیت قضایی و اجرای قانون ایران 14
چارچوب قانونی ایران 14
۱۱. تشدید اختلاف و داوری 14
۱۲. نگهداری داده‌ها و حریم خصوصی 15
۱۳. تعلیق حساب، وجوه و معاملات باز 15
۱۴. خاتمه و اطلاع 16
۱۵. کانال‌های اطلاع‌رسانی 16

۰. تعاریف

"**کاربر**" – هر شخص حقیقی یا حقوقی که حساب تاپ‌چنج باز کرده است.

"**خریدار**" – کاربری که دارایی‌های دیجیتال را در یک سفارش P2P خریداری می‌کند.

"**فروشنده**" – کاربری که دارایی‌های دیجیتال را در یک سفارش P2P می‌فروشد.

"**سفارش**" – معامله دوجانبه‌ای که در پلتفرم آغاز شده و دارایی‌های دیجیتال فروشنده را در امانت قرار می‌دهد تا پرداخت فیات انجام شود.

"**امانت**" – قرارداد هوشمند یا کیف پول نگهداری که توسط تاپ‌چنج کنترل می‌شود و به طور موقت دارایی‌های دیجیتال را تا تکمیل سفارش، لغو یا حل اختلاف قفل می‌کند.

"**اختلاف**" – ادعای رسمی که از طریق سیستم اختلاف پلتفرم در مورد یک سفارش مطرح می‌شود.

"**داوری**" – فرآیند الزام‌آور خارج از دادگاه که در بخش ۱۱ سند توضیح داده شده برای حل اختلافات تشدید شده فراتر از پلتفرم.

"**بانک مرکزی**" – بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران یا هر نهاد جانشین با نظارت قانونی بر خدمات دارایی‌های دیجیتال و رمزنگاری در ایران.

---

۱. نقش پلتفرم و خدمات امانت

پلتفرم به عنوان عامل امانت بی‌طرف

تاپ‌چنج صرفاً به عنوان عامل امانت بی‌طرف برای دارایی‌های دیجیتال در معاملات P2P عمل می‌کند و طرف هیچ معامله‌ای بین کاربران نیست.

تاپ‌چنج به عنوان پردازشگر پرداخت برای انتقالات ارز فیات عمل نمی‌کند، که مستقیماً بین کاربران خارج از پلتفرم انجام می‌شود.

تاپ‌چنج تنها با نگهداری دارایی‌های دیجیتال در امانت تا زمان برآورده شدن شرایط معامله، معاملات را تسهیل می‌کند.

تاپ‌چنج هیچ کنترلی بر مبالغ معاملات، قیمت‌ها، یا شرایط تعیین شده توسط کاربران در آگهی‌هایشان ندارد.

مکانیزم امانت

هنگامی که معامله‌ای آغاز می‌شود، دارایی‌های دیجیتال فروشنده به طور خودکار در سیستم امانت تاپ‌چنج قفل می‌شود تا هر دو طرف تکمیل موفقیت‌آمیز انتقال فیات را تأیید کنند.

دارایی‌های دیجیتال قفل شده تا زمان لغو سفارش یا آزادسازی دارایی‌ها به خریدار پس از تأیید پرداخت، به هیچ وجه قابل استفاده نیستند.

تاپ‌چنج حق آزادسازی دارایی‌های امانت شده به طرف حق‌دار بر اساس مدارک ارائه شده در طول حل اختلاف را محفوظ می‌دارد.

---

۲. تأیید هویت کاربر و الزامات شناسایی

تأیید هویت اجباری ((KYC

همه کاربران باید قبل از دسترسی به خدمات P2P، تأیید هویت (KYC) را تکمیل کنند و اطلاعات صحیح و به‌روز ارائه دهند.

هر شخص تنها مجاز به داشتن یک حساب است - ایجاد چندین حساب یا استفاده از حساب شخص دیگری اکیداً ممنوع است.

کاربران باید اعتبارنامه‌های حساب را ایمن نگه دارند و مسئولیت کامل همه فعالیت‌های انجام شده در حسابشان را بر عهده دارند.

تأیید روش پرداخت

نام روی روش پرداخت استفاده شده برای انتقالات فیات باید دقیقاً با نام تأیید شده کاربر در تاپ‌چنج مطابقت داشته باشد.

پرداخت‌های شخص ثالث اکیداً ممنوع است - پرداخت‌ها باید مستقیماً از حساب خود خریدار انجام شود و به حساب خود فروشنده برسد.

تاپ‌چنج حق تعلیق یا خاتمه دسترسی در صورت تشخیص روش‌های پرداخت شخص ثالث را محفوظ می‌دارد.

---

۳. حل اختلاف و رسیدگی به تعارضات

فرآیند چندمرحله‌ای اختلاف

کاربران ابتدا باید تلاش کنند مسائل را از طریق ارتباط مستقیم در چت معامله درون پلتفرم قبل از ثبت اختلاف رسمی حل کنند.

اگر ارتباط مستقیم شکست بخورد، هر یک از طرفین می‌تواند از طریق سیستم اختلاف پلتفرم با دسته‌بندی‌های دلیل از پیش تعریف شده، درخواست رسمی ثبت کند.

تیم حل اختلاف تاپ‌چنج به سرعت پاسخ خواهد داد و هدف حل اختلافات در ۲۴-۷۲ ساعت بر اساس مدارک ارائه شده را دارد.

تاپ‌چنج ممکن است از سیستم‌های خودکار برای تشخیص رفتار معاملاتی نامنظم و اولویت‌بندی اختلافات استفاده کند.

کاربران مسئول ارائه مدرک واضح، مهر زمان‌دار و قابل تأیید پرداخت یا عدم دریافت در بازه زمانی اختلاف هستند.

اگر قیمت بازار بین زمان ثبت سفارش و تأیید پرداخت بیش از ۲±٪ نوسان کند (بر اساس شاخص نرخ همگام‌سازی شده پلتفرم)، فروشنده می‌تواند با ارائه مدرک در ۱۰ دقیقه پس از شروع سفارش، درخواست لغو یا اختلاف کند.

تاپ‌چنج حق ارزیابی چنین ادعاهای اختلاف را محفوظ می‌دارد و در جایی که ثابت شود ناشی از تأخیر فنی یا حرکت غیرعادی بازار است، ممکن است سفارش را بدون جریمه برای هیچ یک از طرفین لغو کند.

اختیار پلتفرم در اختلافات

تاپ‌چنج حق تفسیر نهایی و قضاوت در همه موارد اختلاف را محفوظ می‌دارد.

تصمیم پلتفرم در اختلافات نهایی و برای هر دو طرف الزام‌آور است.

بازگشایی اختلافات حل شده به تشخیص انحصاری تاپ‌چنج در هر مورد تعیین خواهد شد.

تصمیمات داوری صرفاً بر اساس مدارک مستند مانند رونوشت چت، مهر زمان بلاک‌چین یا بانکی و رسیدهای پرداخت تکیه می‌کند؛ ادعاهای بدون پشتوانه رد می‌شوند.

پروتکل کاربر بی‌پاسخ

اگر فروشنده بیش از ۱ ساعت پس از ارائه مدرک معتبر پرداخت توسط خریدار بی‌پاسخ باشد، تاپ‌چنج ممکن است دارایی‌های امانت شده را به خریدار آزاد کند.

اگر خریدار بی‌پاسخ باشد و در بازه زمانی مشخص شده پرداخت ارائه نکند، معامله ممکن است لغو شود و دارایی‌ها به فروشنده بازگردانده شود.

کاربرانی که در طول فرآیند اختلاف همکاری نکنند ممکن است دسترسی‌شان به خدمات P2P تعلیق یا خاتمه یابد.

اگر هر یک از طرفین فراتر از بازه زمانی مذکور بی‌پاسخ بمانند، اختلاف به طور خودکار تشدید خواهد شد و تصمیمی صرفاً بر اساس مدارک موجود در پرونده اتخاذ خواهد شد.

---

۴. جریمه‌ها و مکانیزم‌های اجرایی

تخلفات تکراری

۱. تخلف اول: خریدارانی که طی یک بازه زمانی ۲۴ ساعته، در ۳ نوبت پس از ثبت سفارش P2P از پرداخت وجه

خودداری کنند، اخطار رسمی دریافت کرده و دسترسی آن‌ها به معاملات P2P به مدت ۲۴ ساعت محدود خواهد شد.
۲. تخلف دوم: در صورت تکرار تخلف پس از رفع محدودیت اولیه، اخطار رسمی دوم صادر شده و دسترسی کاربر به معاملات P2P به مدت ۴۸ ساعت محدود خواهد شد.
۳. تخلف سوم: در صورت تکرار مجدد تخلف، اخطار رسمی نهایی صادر شده و دسترسی کاربر به خدمات P2P به‌صورت دائم مسدود خواهد شد.
خریدارانی که در یک بازه زمانی مشخص، درخواست‌های نامرتبط و مکرر در سرویس P2P ثبت کرده و در مهلت تعیین‌شده نسبت به پرداخت وجه اقدام نکنند، مشمول بررسی تخلف خواهند شد و تاپ‌چنج حق اعمال محدودیت در دسترسی به سرویس P2P را برای خود محفوظ می‌دارد.

فروشندگانی که مکرراً در آزادسازی دارایی‌ها در ۱۵ دقیقه پس از تأیید پرداخت شکست بخورند ممکن است با محدودیت‌های معاملاتی مواجه شوند.

۱. تخلف اول: فروشندگانی که در ۳ نوبت مجزا پاسخگوی تماس‌های پشتیبانی نباشند و پس از دریافت اخطارهای ایمیلی نیز اقدامی نکنند، اخطار رسمی دریافت کرده و دسترسی آن‌ها به ثبت درخواست فروش در سرویس P2P به مدت ۲۴ ساعت مسدود خواهد شد.
۲. تخلف دوم: در صورت تکرار تخلف پس از رفع محدودیت اولیه، اخطار رسمی دوم صادر شده و دسترسی فروشنده به ثبت درخواست فروش در سرویس P2P به مدت ۴۸ ساعت مسدود خواهد شد.
۳. تخلف سوم: در صورت تکرار مجدد تخلف، اخطار رسمی نهایی صادر شده و دسترسی فروشنده به ثبت درخواست فروش در سرویس P2P به‌صورت دائم مسدود خواهد شد.

جریمه‌های فعالیت تقلبی

ارائه اطلاعات تقلبی، اسناد جعلی یا ادعاهای کاذب در اختلافات منجر به حل فوری پرونده علیه کاربر متخلف و احتمال خاتمه حساب خواهد شد.

علامت‌گذاری سفارش به عنوان "پرداخت شده" بدون ارسال واقعی پرداخت تقلب محسوب می‌شود و ممکن است منجر به تعلیق فوری حساب شود.

کاربرانی که در پولشویی، تأمین مالی تروریسم یا سایر فعالیت‌های غیرقانونی مشارکت کنند حساب‌هایشان به طور دائم خاتمه خواهد یافت و ممکن است به مقامات گزارش شوند.

جریمه‌های سوءاستفاده

سوءاستفاده از فرآیندهای پلتفرم - شامل ثبت اختلافات کاذب، عدم حضور مکرر یا لغوهای سیستماتیک بدنیت - جریمه‌های تدریجی را آغاز می‌کند:

- تخلف اول – هشدار کتبی؛
- تخلف دوم – تعلیق ۲۴ ساعته P2P؛
- تخلف سوم – تعلیق حساب در انتظار بررسی.

پاداش‌های مبتنی بر عملکرد

معامله‌گران مداوماً قابل اعتماد (مثلاً ۹۸٪+ نرخ تکمیل و صفر اختلاف معتبر در ۱۸۰ روز گذشته) ممکن است مزایایی مانند حدود معاملاتی بالاتر، قرارگیری اولویت آگهی یا کاهش کارمزد امانت کسب کنند. واجد شرایط بودن ماهانه محاسبه مجدد می‌شود.

جریمه‌های رتبه‌بندی و شهرت

کاربرانی که رتبه‌شان زیر آستانه قابل قبول (که توسط تاپ‌چنج تعیین می‌شود) باشد ممکن است دسترسی به خدمات P2P را از دست بدهند.

زبان توهین‌آمیز، آزار و اذیت یا رفتار غیرحرفه‌ای در چت‌های معامله ممکن است منجر به هشدار، محدودیت چت یا تعلیق حساب شود.

---

۵. تعهدات کاربران و الزامات رفتاری

تعهدات خریدار

خریداران موظف‌اند مبلغ کامل معامله را در بازه زمانی تعیین‌شده و صرفاً از طریق روش‌های پرداخت اعلام‌شده به حساب فروشنده واریز کنند. تاپ‌چنج حق اعمال محدودیت در صورت استفاده از روش‌های پرداخت غیرمجاز را برای خود محفوظ می‌دارد.

خریداران باید تنها پس از تکمیل واقعی پرداخت روی "منتقل شده/پرداخت شده" کلیک کنند - تأیید کاذب ممنوع است.

خریداران باید هر گونه کارمزد انتقال که توسط ارائه‌دهندگان پرداخت اخذ می‌شود را متقبل شوند تا اطمینان حاصل کنند فروشندگان مبلغ کامل آگهی شده را دریافت کنند.

خریداران از شروع برگشت پرداخت یا واگردانی پرداخت پس از دریافت دارایی‌های دیجیتال منع شده‌اند.

تعهدات فروشنده

فروشندگان باید دریافت مبلغ کامل فیات در حساب خودشان را قبل از آزادسازی دارایی‌های دیجیتال تأیید کنند.

فروشندگان باید دارایی‌های دیجیتال را در ۱۵ دقیقه پس از تأیید دریافت پرداخت یا در بازه زمانی منطقی آزاد کنند.

فروشندگان نمی‌توانند معاملات را پس از شروع لغو کنند - آنها باید یا معامله را تکمیل کنند یا با دلایل معتبر اختلاف ثبت کنند.

فروشندگان نمی‌توانند کارمزد اضافی درخواست کنند یا شرایط را پس از شروع معامله تغییر دهند.

فروشندگان مسئول تعیین و حفظ قیمت‌های دقیق معامله در آگهی‌هایشان هستند. پس از شروع معامله، قیمت فهرست شده الزام‌آور است و نمی‌تواند یکجانبه تغییر کند.

الزامات ارتباط

همه ارتباطات مربوط به معامله باید انحصاراً در سیستم چت درون پلتفرم تاپ‌چنج انجام شود.

اشتراک‌گذاری اطلاعات تماس خارجی یا تلاش برای انتقال مکالمات خارج از پلتفرم اکیداً ممنوع است.

هر گونه توافق انجام شده خارج از پلتفرم تاپ‌چنج نامعتبر است و در حل اختلاف در نظر گرفته نخواهد شد.

همه ارتباطات بین کاربران مربوط به معاملات باید صرفاً از طریق چت درون پلتفرم تاپ‌چنج انجام شود. پیام‌ها حداقل ۱۸۰ روز برای حل اختلاف و ممیزی نظارتی نگهداری می‌شوند.

مدیران پلتفرم ممکن است هر زمان در چت مداخله کنند تا انطباق با این شرایط را اجرا کنند.

---

۶. محدودیت‌های مسئولیت و سلب مسئولیت

محدودیت‌های مسئولیت پلتفرم

تاپ‌چنج مسئول هیچ گونه ضرر مالی، خسارت یا ادعایی که کاربران در نتیجه معاملات P2P، اختلافات یا اقدامات تقلبی سایر کاربران متحمل می‌شوند، نیست.

تاپ‌چنج قانونی بودن، دقت یا تکمیل موفقیت‌آمیز هیچ انتقال ارزی بین کاربران را تضمین نمی‌کند.

تاپ‌چنج مسئول ضررهای ناشی از نوسانات بازار، شکست روش‌های پرداخت یا عوامل خارجی فراتر از کنترل پلتفرم نیست.

اقرار ریسک کاربر

کاربران همه ریسک‌های مرتبط با معاملات P2P، شامل ریسک طرف مقابل، تقلب پرداخت و نوسانات بازار را تصدیق و می‌پذیرند.

کاربران مسئول درک و انطباق با همه قوانین، مقررات و تعهدات مالیاتی محلی قابل اجرا هستند.

کاربران با ریسک خودشان معامله می‌کنند و باید تنها مبالغی را معامله کنند که می‌توانند از دست بدهند.

قوه قاهره

تاپ‌چنج مسئول وقفه‌های خدمات ناشی از شکست شبکه، تعمیر و نگهداری سیستم، اقدامات دولتی، بلایای طبیعی یا سایر شرایط فراتر از کنترل پلتفرم نیست.

---

۷. انطباق با مقررات و در دسترس بودن خدمات

انطباق قانونی

کاربران باید با همه مقررات کسب‌وکار خدمات پولی (MSB)، قوانین ضد پولشویی (AML) و الزامات مقابله با تأمین مالی تروریسم (CTF) قابل اجرا انطباق داشته باشند.

تاپ‌چنج ممکن است هر زمان اطلاعات تأیید اضافی یا مستندات منبع وجوه درخواست کند.

تاپ‌چنج حق گزارش فعالیت‌های مشکوک به مقامات مربوطه طبق قانون را محفوظ می‌دارد.

در دسترس بودن خدمات و تغییرات

تاپ‌چنج ممکن است بر اساس الزامات نظارتی، دسترسی از حوزه‌های قضایی خاص را محدود یا ممنوع کند.

تاپ‌چنج حق تغییر، تعلیق یا خاتمه خدمات P2P را هر زمان به دلیل تغییرات نظارتی یا تصمیمات تجاری محفوظ می‌دارد.

این شرایط ممکن است به طور دوره‌ای به‌روزرسانی شود و ادامه استفاده به منزله پذیرش شرایط تجدیدنظر شده است.

مدیریت حساب

تاپ‌چنج ممکن است حساب‌هایی که این شرایط یا قوانین قابل اجرا را نقض می‌کنند، منجمد، تعلیق یا خاتمه دهد.

کاربران مسئول حفظ اطلاعات حساب دقیق و جاری هستند.

---

۸. انطباق با مقررات ایران و الزامات خاص

ادغام و نظارت بانک مرکزی ایران ((CBI

تاپ‌چنج تحت اختیار نظارتی انحصاری بانک مرکزی ایران (CBI) به عنوان تنها تنظیم‌کننده فعالیت‌های رمزارز در ایران عمل می‌کند.

تاپ‌چنج موظف است با API نظارتی اجباری CBI برای همه معاملات فیات-رمز ادغام شود.

کاربران صراحتاً به اشتراک‌گذاری اطلاعات هویت، داده‌های معاملات و جزئیات حساب‌شان با CBI، واحد اطلاعات مالی (FIU) و سایر مقامات ایرانی طبق قانون رضایت می‌دهند.

تاپ‌چنج حق تعلیق خدمات یا انجماد حساب‌ها را بنا به درخواست مقامات نظارتی ایران محفوظ می‌دارد.

انطباق ضد پولشویی (AML) و مقابله با تأمین مالی تروریسم (CTF) ایران

تاپ‌چنج برنامه‌های جامع AML/CTF را مطابق با "قانون مبارزه با پولشویی" ایران قابل اجرا برای صرافی‌های ارز پیاده‌سازی می‌کند.

تاپ‌چنج مراقبت مشتری (CDD) انجام می‌دهد و معاملات را برای الگوهای مشکوک نظارت می‌کند و چنین فعالیت‌هایی را به واحد اطلاعات مالی (FIU) ایران گزارش می‌دهد.

کاربران تصدیق می‌کنند که تاپ‌چنج ممکن است فعالیت‌های مشکوک را گزارش کند و وجوه را هنگام الزام توسط مجری قانون ایران، شامل پلیس فتا (FATA) منجمد کند.

استانداردهای KYC ایران و تأیید هویت

تاپ‌چنج سیستم KYC چندسطحی با حدود معاملاتی مرتبط با سطوح تأیید، پیروی از استانداردهای بازار ایران به کار می‌گیرد.

تأیید سطح ۱ نیاز به جزئیات شناسه ملی و شماره تلفن همراه قانوناً ثبت شده به همان شناسه ملی دارد.

تأیید سطح ۲ نیاز به تأیید حساب بانکی و کارت ثبت شده به نام دقیق کاربر دارد.

تأیید سطح ۳ نیاز به عکس یا ویدیو زنده نگه داشتن شناسه ملی با اعلامیه دست‌نویس و تاریخ جاری دارد.

کاربران باید حداقل ۱۸ سال سن برای دسترسی به خدمات P2P داشته باشند.

ادغام بانکی ایران و روش‌های پرداخت

همه انتقالات ارز فیات باید از طریق سیستم بانکی ایران با استفاده از حساب‌های ثبت شده به نام تأیید شده کاربر انجام شود.

حساب‌های بانکی یا روش‌های پرداخت شخص ثالث اکیداً ممنوع است و منجر به تعلیق فوری حساب خواهد شد.

تاپ‌چنج نگهداری اجباری ۷۲ ساعته برداشت روی اولین سپرده‌های فیات حساب‌های جدید برای غربالگری وجوه غیرقانونی پیاده‌سازی می‌کند.

کارمزدهای برداشت فیات از استانداردهای بازار ایران ۱٪ با سقف‌های مبتنی بر مبالغ معاملات پیروی می‌کند.

انطباق چارچوب قانونی ایران

معاملات دارایی دیجیتال برای اهداف سرمایه‌گذاری در ایران قانونی است، اما استفاده از رمزارز به عنوان پرداخت مستقیم برای کالاها و خدمات ممنوع است.

تاپ‌چنج به عنوان پلتفرم مبادله دارایی عمل می‌کند، نه پردازشگر پرداخت، در انطباق با قانون مالی ایران.

پلتفرم مسئولیت نوسانات بازار و خطاهای کاربر را سلب می‌کند در حالی که مسئولیت شکست‌های سیستم را طبق ماده ۷۸ قانون تجارت الکترونیک ایران تصدیق می‌کند.

معاملات رمزارز تکمیل شده نهایی هستند و مشمول حق برداشت ۷ روزه تحت قانون تجارت الکترونیک ایران به دلیل ماهیت فوری و غیرقابل برگشت‌شان نیستند.

---

۹. شرایط عملیاتی خاص بازار ایران

حمایت از کاربر ایرانی و حل اختلاف

حل اختلاف هدف حل در ۶-۲۴ ساعت برای موارد واضح شامل فروشندگان بی‌پاسخ، پیروی از انتظارات بازار ایران برای خدمات سریع را دارد.

پلتفرم اطلاعات مؤثر و واضح برای کمک به تصمیم‌گیری کاربر در انطباق با ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیک ایران ارائه می‌دهد.

کاربران افشای واضح همه کارمزدها، حدود و شرایط معاملات را قبل از شروع معاملات دریافت می‌کنند.

استانداردهای فنی و امنیتی ایران

تاپ‌چنج تأیید دو عاملی (2FA) را به عنوان اجباری برای همه کاربران پیروی از استانداردهای امنیتی ایران پیاده‌سازی می‌کند.

پلتفرم سوابق معاملات و گزارش‌های چت را برای دوره مورد نیاز مقررات مالی ایران حفظ می‌کند.

قوه قاهره و در دسترس بودن خدمات ایران

پلتفرم حق تغییر خدمات بر اساس تغییرات در مقررات رمزارز ایران یا دستورالعمل‌های CBI را محفوظ می‌دارد.

در دسترس بودن خدمات ممکن است تحت تأثیر زیرساخت اینترنت ایران، تعمیر و نگهداری سیستم بانکی یا محدودیت‌های دولتی قرار گیرد.

---

۱۰. صلاحیت قضایی و اجرای قانون ایران

چارچوب قانونی ایران

پلتفرم تحت قانون تجاری ایران شامل قانون تجارت الکترونیک و قانون حمایت از مصرف‌کننده عمل می‌کند.

کاربران تصدیق می‌کنند که قانون ایران بر هر مقررات بین‌المللی متضاد برای عملیات داخلی اولویت دارد.

---

۱۱. تشدید اختلاف و داوری

تصمیم نهایی پلتفرم – حکم تیم اختلاف تاپ‌چنج تحت بخش ۳ الزام‌آور است مگر اینکه هر یک از طرفین اطلاعیه تشدید را در هفت (۷) روز ثبت کند.

میانجیگری اجباری پیش از داوری – پس از تشدید، طرفین باید یک جلسه میانجیگری آنلاین ترتیب داده شده توسط تاپ‌چنج را تکمیل کنند.

گزینه دادگاه برای ادعاهای کوچک – ادعاهای زیر آستانه ادعاهای کوچک ایران ممکن است به جای آن در دادگاه مدنی صالح ثبت شوند.

تسکین دستوری – هر یک از طرفین ممکن است اقدامات فوری دادگاه را قبل از تشکیل دیوان بخواهند.

---

۱۲. نگهداری داده‌ها و حریم خصوصی

سیاست حاکم – رسیدگی به داده‌های شخصی از سیاست حریم خصوصی تاپ‌چنج (گنجانده شده با ارجاع) پیروی می‌کند.

ذخیره‌سازی و امنیت – داده‌ها روی سرورهای رمزگذاری شده در ایران/اتحادیه اروپا ذخیره می‌شوند؛ گزارش‌های چت و سوابق KYC ≥ ۵ سال نگهداری می‌شوند.

اشتراک با مقامات – تاپ‌چنج باید داده‌های کاربر را به CBI، FIU و مجری قانون هنگام الزام قانونی ارائه دهد.

پردازشگرهای شخص ثالث – تنها ارائه‌دهندگان بررسی شده ممکن است داده‌ها را تحت پادمان‌های محرمانگی معادل پردازش کنند.

حقوق کاربر – مشروط به نگهداری‌های AML، کاربران ممکن است از طریق تیکت پشتیبانی به داده‌هایشان دسترسی، تصحیح یا حذف کنند.

---

۱۳. تعلیق حساب، وجوه و معاملات باز

انجمادهای فوری – تاپ‌چنج ممکن است حساب را بدون اطلاع هنگامی که قانون، دستور دادگاه یا ریسک تقلب آن را می‌طلبد، منجمد کند.

تأثیر بر موجودی‌ها –

- **دارایی‌های امانت شده:** تا پایان یا لغو سفارش قفل باقی می‌مانند.
- **موجودی کیف پول:** منجمد اما جدا شده؛ هیچ برداشتی در طول بررسی.

- **فیات در حال انتقال:** خریدار و فروشنده هنوز باید بخش فیات را تسویه یا برگردانند.

آزادسازی یا ضبط – پس از تحقیق، وجوه (الف) به مالک حق‌دار آزاد می‌شوند، (ب) به مقام ارسال می‌شوند، یا (ج) طبق تصمیم نهایی ضبط می‌شوند.

---

۱۴. خاتمه و اطلاع

بسته شدن آغاز شده توسط کاربر – هر زمان پس از نتیجه‌گیری همه سفارشات و باز نبودن تحقیقات مجاز است.

خاتمه آغاز شده توسط پلتفرم – برای تخلفات غیرتقلبی، کاربران هفت (۷) روز اطلاع کتبی از طریق کانال‌های بخش ۱۵ دریافت می‌کنند.

تعلیق فوری – هیچ اطلاعی در جایی که تقلب، نقض AML، تهدید امنیتی یا دستور قانونی وجود دارد.

درخواست تجدیدنظر – کاربران ممکن است در دوره اطلاع درخواست تجدیدنظر کنند؛ درخواست‌های تجدیدنظر از جریان بخش ۱۱ پیروی می‌کنند.

---

۱۵. کانال‌های اطلاع‌رسانی

تاپ‌چنج اطلاعیه‌های قانوناً الزام‌آور را از طریق:

ایمیل به آدرس ثبت شده؛

پیام‌های درون پلتفرم (داشبورد یا پوش)؛

پیامک به شماره همراه تأیید شده (کاربران ایرانی).

اطلاعیه در زودترین موارد زیر دریافت شده تلقی می‌شود:

(الف) تأیید کاربر؛ (ب) ۲۴ ساعت پس از انتشار پلتفرم؛ (ج) ۴۸ ساعت پس از ارسال ایمیل.

کاربران باید جزئیات تماس را جاری نگه دارند.