



COINHOUSE

PAYMENT SOLUTIONS

CGU COINHOUSE PAYMENT SOLUTIONS

(Version au 9 septembre 2024)

1. OBJET

- 1.1. COINHOUSE PAYMENT SOLUTIONS est une société par actions simplifiée au capital de 105.000 € dont le siège social est situé 14 avenue de l'opéra 75001 Paris, France, immatriculée sous le numéro 914 384 557 auprès du registre du commerce et des sociétés de Paris (ci-après « **COINHOUSE PAYMENT** ») en qualité d'agent de prestataire de paiement enregistré auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sous le numéro 727503 et mandaté par Treezor, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 4 492 802 € dont le siège social est situé 33 avenue Wagram à Paris (75017), France, immatriculée sous le numéro 807 465 059 auprès du registre du commerce et des sociétés de Paris, agissant en tant qu'établissement de monnaie électronique et agréée par l'ACPR sous le numéro 16798 (ci-après « **TREEZOR** »). Les informations relatives au statut de COINHOUSE PAYMENT peuvent être consultées en ligne sur le registre des agents financiers (REGAFI : www.regafi.fr).
- 1.2. Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **CGU** ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services proposés par COINHOUSE PAYMENT sur son application et son site internet auprès de sa clientèle constituée de personnes physiques ou morales (ci-après les « **Utilisateurs** ») ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.
- 1.3. Elles sont accessibles à tout moment et peuvent être imprimées via le lien suivant : <https://www.coinhouse.com/wp-content/uploads/2023/10/CGU-CPS-20231018.pdf>
- 1.4. Les CGU sont complétées par un contrat-cadre conclu entre TREEZOR et les Utilisateurs (ensemble le « **Contrat** ») permettant d'offrir aux Utilisateurs la possibilité d'ouvrir un compte euros afin de bénéficier de services de paiement accessible _____ à _____ l'adresse <https://www.treezor.com/fr/cgu-conditions-generale-dutilisation/>.

2. DÉFINITIONS

« **Actif(s) Numérique(s)** » désigne une représentation numérique de valeurs ou droits pouvant être transférés et stockés électroniquement, en utilisant la blockchain ou une technologie similaire. Les actifs numériques sont définis juridiquement comme :

- (i) les jetons mentionnés à l'article L. 552-2 du Code Monétaire et Financier, à l'exclusion de ceux remplissant les caractéristiques des instruments financiers mentionnés à l'article L. 211-1 et des bons de caisse mentionnés à l'article L. 223-1 ;
- (ii) toute représentation numérique d'une valeur qui n'est pas émise ou garantie par une banque centrale ou par une autorité publique, qui n'est pas nécessairement attachée à une monnaie ayant cours légal et qui ne possède pas le statut juridique d'une monnaie, mais qui est acceptée par des personnes physiques ou morales comme un moyen d'échange et qui peut être transférée, stockée ou échangée électroniquement.

Il est précisé que cette définition juridique est susceptible d'évoluer dans le temps. Les actifs numériques n'obéissent pas à une définition juridique unique. La qualification juridique qui leur est applicable, et le régime réglementaire afférent, doivent être appréciés au cas par cas et in concreto, compte tenu des caractéristiques spécifiques de chaque projet (rapport ESMA, Advice on Initial Coin Offerings and Crypto-assets, 9 January 2019 ; et rapport EBA, Report with Advice for the European Commission on crypto-assets, 9 January 2018).

« Application Mobile »

désigne l'application logicielle COINHOUSE éditée et fournie par COINHOUSE, donnant accès aux Services, disponible dans l'« App Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Apple iOS ou Android. L'Utilisateur aura besoin de son propre téléphone mobile équipé d'un accès internet et d'un système d'exploitation récent. L'Utilisateur est tenu d'installer la dernière version logicielle de l'Application Mobile sur son téléphone mobile

« Authentification Forte »

désigne toute procédure déterminée par Coinhouse Payment permettant de vérifier l'identité de l'Utilisateur, la validité de l'utilisation de l'Espace Personnel et des Services.

« Carte »

a le sens donné à l'article 3.1.2

« CGU »

désigne les présentes conditions générales d'utilisation de COINHOUSE PAYMENT

« COINHOUSE PAYMENT »

a le sens donné à l'article 1.1

« COINHOUSE »

désigne la société Coinhouse société par actions simplifiée au capital de 150.000 € dont le siège social est situé 14 avenue de l'opéra 75001 Paris, France immatriculée sous le numéro 815 254 545 RCS de

PARIS, enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers en tant que Prestataire de Services sur Actifs Numériques, également appelés Crypto-actifs, sous le numéro : E2020-001.

« Compte Crypto COINHOUSE »	désigne un compte détenu dans les livres de la société COINHOUSE SAS de tenue de position dans lequel est inscrit la quantité d'Actifs Numériques donnés détenue par un client COINHOUSE dans les conditions énoncées dans les conditions générales d'utilisation de la société COINHOUSE accessible via ce lien https://www.coinhouse.com/fr/conditions-generales/
« Compte Euros »	a le sens donné à l'article 3.1.1
« Conditions d'Ouverture du Compte Euros »	a le sens donné à l'article 5
« Conditions d'Ouverture d'un Espace Personnel »	a le sens donné à l'article 4.
« Contrat »	a le sens donné à l'article 1.4
« Contrat-cadre »	désigne le contrat-cadre de services de paiement conclu entre l'Utilisateur et Trezor.
« Consommateur »	désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole telle définie par l'article liminaire du Code de la Consommation. Cette définition est susceptible d'évoluer avec la législation.
« Droit de Rétractation »	désigne le droit de rétractation des Consommateurs tel que prévu par l'article L. 121-20-12 du Code de la consommation.
« Espace Personnel »	désigne l'outil accessible via le Site Internet et l'Application Mobile permettant à l'Utilisateur le suivi et la modification de ses informations et données mais également lui donnant accès, le cas échéant, à un ou plusieurs Services.
« Force Majeure »	a le sens donné à l'article 14.
« Non Professionnel(s) »	désigne toute personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole tel que défini par l'article Liminaire du Code de la Consommation. Cette définition est susceptible d'évoluer avec la législation.
« Opération(s) » ou « Opération(s) de Paiement »	a le sens donné à l'article 3.1.4
« Ordre de Paiement par Carte »	a le sens donné à l'article 3.1.4 (ii)

« Ordre de Paiement par Prélèvement »	a le sens donné à l'article 3.1.4 (iii)
« Ordre de Paiement par Virement »	a le sens donné à l'article 3.1.4 (i)
« Prix des Services »	désigne la tarification applicable au compte euro accessible à l'adresse https://www.coinhouse.com/fr/grille-tarifaire/ ou sur demande à support@coinhouse.com
« Retrait(s) »	a le sens donné à l'article 3.1.3
« Service(s) »	a le sens donné à l'article 3.1.
« Site Internet »	désigne le site internet suivant : www.coinhouse.com , et notamment l'interface de l'Espace Personnel accessible avec ses identifiants de connexion et l'Authentification Forte.
« Trezor »	a le sens donné à l'article 1.1
« Utilisateur(s) »	a le sens donné à l'article 1.2.

3. LES SERVICES

3.1. Services

En sa qualité d'agent prestataire de services de paiement au sens des articles L. 523-1 et suivants du Code monétaire et financier, COINHOUSE PAYMENT offre aux Utilisateurs les services suivants (ci-après les « **Services** ») :

- 3.1.1. l'ouverture d'un compte de paiement au nom de l'Utilisateur dans les livres de Trezor, dans les conditions convenues dans le Contrat-cadre (le « **Compte Euros** ») par l'intermédiaire duquel un Utilisateur peut passer des ordres de paiement ;
- 3.1.2. la gestion d'une carte physique ou virtuelle émise et délivrée par Trezor associée au Compte Euros (la « **Carte** ») ;
- 3.1.3. les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant l'une des marques du réseau de cartes de paiement apposées sur la Carte (les « **Retraits** ») ;
- 3.1.4. les ordres de paiement effectués par l'intermédiaire du Compte Euros qui recouvrent les instructions transmises (le(s)« **Opération(s) de Paiement** » ou l'(es) « **Opération(s)** ») par l'Utilisateur qui donne une instruction de paiement :
 - (i) au bénéfice d'un tiers (l' « **Ordre de Paiement par Virement** ») ;
 - (ii) transmise au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de l'ordre de paiement par Carte (l' « **Ordre de Paiement par Carte** »); et
 - (iii) au bénéfice d'un tiers bénéficiaire fondé sur le consentement donné par l'Utilisateur au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de

prélever la somme due sur le Compte Euros de l'Utilisateur à une date préalablement définie (l' « **Ordre de Paiement par Prélèvement** »).

3.2. Accessibilité des Services

3.2.1. COINHOUSE PAYMENT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que l'Application Mobile et le Site Internet soient accessibles 24h/24 et 7j/7. Cependant, l'accès à l'Espace Personnel de l'Utilisateur pourrait être temporairement indisponible pour des raisons techniques.

3.2.2. COINHOUSE PAYMENT décline toute responsabilité, sans que cette liste ne soit limitative en cas :

- (i) d'interruption de l'Application Mobile ou du Site Internet pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées quelle que soit l'origine et la provenance ;
- (ii) d'indisponibilité ou de surcharge ou toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de téléphonie mobile ou internet utilisé pour accéder à l'Application Mobile ou au Site Internet ;
- (iii) d'indisponibilité d'accéder aux données de COINHOUSE PAYMENT hébergés par des tiers pour des raisons imputables à ces tiers ;
- (iv) de perte ou de vol par l'Utilisateur de son identifiant et/ou de son mot de passe et/ou des éléments d'authentification au titre de l'Authentification Forte ou en cas d'usurpation de son identité.

4. Conditions d'Ouverture d'un Espace Personnel

4.1. Afin de pouvoir utiliser les Services et ouvrir un Compte Euros, l'Utilisateur doit créer son Espace Personnel via l'Application Mobile ou le Site Internet en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

4.2. L'Utilisateur doit fournir l'ensemble des informations et documents marqués comme obligatoires. Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

5. Conditions d'Ouverture du Compte Euros

5.1. La qualité des Utilisateurs et offre formulée par COINHOUSE PAYMENT

L'Application Mobile, le Site Internet et les Services sont accessibles :

- (i) à des Consommateurs,
- (ii) à des personnes morales.

Le Compte Euros et les Services permettent aux Utilisateurs d'acheter des Actifs Numériques sur l'Application ou le Site Internet COINHOUSE.

5.2. Restriction liée au caractère strictement personnel

Le Compte Euros comme l'Espace Personnel est strictement personnel et est créé à destination et pour l'utilisation unique de l'Utilisateur. COINHOUSE PAYMENT n'autorise l'ouverture que d'un seul Compte Euros par Utilisateur. De ce fait, l'Utilisateur s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

5.3. Restriction liée à la capacité des personnes physiques

L'Utilisateur personne physique doit être majeur au sens de l'article 414 du Code civil et ne doit pas être frappé d'une incapacité listée à l'article 1146 du Code civil.

5.4. Restriction liée à l'ouverture d'un Compte Crypto sur la plateforme COINHOUSE SAS

Tout Utilisateur de COINHOUSE PAYMENT devra détenir, sur la plateforme COINHOUSE au jour de la demande d'ouverture de son Compte Euros, un Compte Crypto COINHOUSE SAS validé, au sens de la définition de Compte Client validé des conditions générales d'utilisation de la société COINHOUSE.

6. ACCEPTATION DES CGU

6.1. L'acceptation des CGU par les Utilisateurs est pleine et entière et se matérialise par l'acceptation de leurs termes à la création d'un Espace Personnel.

6.2. Les Utilisateurs qui n'acceptent pas d'être liés par les présentes CGU ne doivent pas télécharger l'Application Mobile ni utiliser les Services.

7. DURÉE ET RÉSILIATION

7.1. Durée

Les CGU sont conclues pour une durée indéterminée à compter de son acceptation par l'Utilisateur.

7.2. Résiliation

7.2.1. Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur

7.2.1.1. La résiliation des CGU par un Utilisateur entraîne la clôture de son Compte Euros. Elle s'effectue par tous moyens écrits utiles, et notamment par email au service client.

7.2.1.2. Cette résiliation par l'Utilisateur prend effet dans les trente (30) jour après réception de cette notification.

7.2.2. Résiliation à l'initiative de COINHOUSE PAYMENT

COINHOUSE PAYMENT se réserve le droit de clôturer le Compte Euros de l'Utilisateur, sans délai, en cas d'utilisation non-conforme des Services. Il est entendu par utilisation non-conforme et ceci de façon non limitative, les hypothèses suivantes :

- a) utilisation frauduleuse des Services et de l'Espace Personnel ou réalisation d'opérations interdites (virement vers le compte d'un tiers non autorisé, etc.) de façon directe ou à la suite de la communication volontaire ou non de ses identifiants à un tiers ;
- b) communication de fausses informations et/ou usurpation d'identité ;
- c) suspension, blocage ou clôture du Compte Crypto COINHOUSE de l'Utilisateur ;
- d) refus de vérification de l'identité de l'Utilisateur par COINHOUSE PAYMENT ;
- e) atteinte à la sécurité du Compte Euros ou du Compte Crypto COINHOUSE SAS;
- f) soupçons de fraude fiscale, de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme ;
- g) réception par l'Utilisateur d'un virement dont le nom du destinataire dudit virement est différent du nom de l'Utilisateur ;
- h) enregistrement dans l'application d'une carte bancaire appartenant à un tiers ;
- i) défaut de paiement du Prix des Services;
- j) insuffisance de provision sur le Compte Euros ;
- k) endettement excessif ;
- l) demande expresse des autorités compétentes ou décision de justice ;
- m) non-respect des présentes CGU;
- n) suspicion légitime que l'Utilisateur est victime d'une escroquerie, d'un vol, d'une cyberattaque, d'une extorsion, d'une manipulation, de violence, de chantage;
- o) décision de COINHOUSE PAYMENT ;
- p) en raison d'un comportement imputable à l'Utilisateur (insultes, menaces, demande abusive, absence de réponse et de coopération avec les services de COINHOUSE PAYMENT, etc.).

7.3. Stipulations générales applicables à la résiliation

7.3.1. Sort du solde positif

Si le solde du Compte Euros est positif, l'Utilisateur devra indiquer à COINHOUSE PAYMENT via son Espace Personnel ou dans & (IBAN) pour que COINHOUSE PAYMENT procède au transfert des fonds.

7.3.2. Sort du Compte Crypto Coinhouse

La résiliation du Compte Euros n'aura pas nécessairement pour effet la suspension du Compte Crypto COINHOUSE de l'Utilisateur sauf décision contraire de COINHOUSE SAS.

7.3.3. Sort du paiement du Prix des Services non acquitté par l'Utilisateur

Si au jour de la clôture du Compte Euros et de la résiliation du Contrat l'Utilisateur ne s'est pas acquitté du Prix des Services consommés :

- (i) Si le solde du Compte Euros est positif, COINHOUSE PAYMENT prélèvera les sommes dues directement sur le Compte Euros,
- (ii) Si le solde du Compte Euros est négatif, COINHOUSE PAYMENT se réserve le droit de prendre toutes mesures appropriées pour obtenir le recouvrement du/des impayé(s) et engager toute action en justice qui serait nécessaire.

7.3.4. Restitution de la Carte

A la date d'effet de la résiliation du Contrat et de la clôture du Compte Euros, l'Utilisateur s'engage à détruire sa Carte à la date d'effet de la résiliation. COINHOUSE PAYMENT se réserve le droit de demander à l'Utilisateur toute preuve de la destruction de la Carte.

A compter de la date d'effet de la résiliation l'Utilisateur n'a plus le droit d'utiliser la Carte et COINHOUSE PAYMENT est en droit de prendre toute mesure utile pour ce faire.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

- 8.1. L'Utilisateur qui agit en qualité de consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son Droit de Rétractation, sans avoir à justifier son choix.
- 8.2. L'Utilisateur devra notifier sa décision de rétractation en remplissant le formulaire de rétractation, et en le transmettant par mail à l'adresse suivante : serviceclient@coinhouse.com ou par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : 14 Avenue de l'Opéra, 75001 Paris.
- 8.3. L'Utilisateur peut décider de renoncer à son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet au moment de la création de son Espace Personnel ou de la réalisation d'une Opération.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET MARQUES

- 9.1. Le Site Internet, l'Application Mobile, les marques COINHOUSE PAYMENT SOLUTIONS, COINHOUSE, COINHOUSE CUSTODY SERVICES, EURC, ARIZEN, « LA MAISON DU BITCOIN », et les éléments reproduits sur le Site Internet ou l'Application Mobile de COINHOUSE PAYMENT constitués notamment de photographies, de visuels, de textes, ouvrages, illustrations, de dessins, logos et images, sont et restent la propriété exclusive de COINHOUSE PAYMENT et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou le droit des brevets. Toute utilisation, reproduction et/ou toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de COINHOUSE PAYMENT expose les contrevenants à des poursuites judiciaires.

- 9.2. En conséquence, l'Utilisateur s'interdit de reproduire, représenter, désassembler, décompiler, décrypter, copier ou extraire et utiliser de quelque manière que ce soit tout ou partie des systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données des marques, logos, et contenus de toute nature du Site ou de l'Application Mobile de COINHOUSE PAYMENT.

10. DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITE

- 10.1. COINHOUSE PAYMENT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.
- 10.2. COINHOUSE PAYMENT s'engage à ce que seul le personnel habilité soit autorisé à accéder aux données à caractère personnel de l'Utilisateur. L'accès aux locaux et aux serveurs sur lesquels les données sont collectées, traitées et archivées est strictement limité. Des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été prises afin d'interdire l'accès à toute personne non autorisée.
- 10.3. L'Utilisateur est informé lors de l'ouverture de son Compte Euros et dans les présentes CGU que COINHOUSE PAYMENT collecte et traite de manière automatisée des données à caractère personnel les concernant. Plus généralement, l'Utilisateur consent à l'application de la politique de confidentialité de COINHOUSE PAYMENT.
- 10.4. La collecte et le traitement des données à caractère personnel réalisées par COINHOUSE PAYMENT en sa qualité de responsable de traitement au sens du règlement n° 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données sont nécessaires à l'ouverture d'un Espace Personnel et à la réalisation des Services, à la constitution de fichiers clientèle, à la bonne administration des relations commerciales entre les Utilisateurs et COINHOUSE PAYMENT et permettent d'améliorer l'expérience utilisateur et/ou permettent de personnaliser l'expérience utilisateur.

10.5. L'hébergement des Données personnelles par des tiers

Ces données sont destinées à COINHOUSE PAYMENT ainsi qu'à ses prestataires et partenaires situés dans et hors de l'Union Européenne aux fins des présentes, mais ne seront pas utilisés par des tiers dans le but de démarcher les Utilisateurs.

10.6. L'exercice des droits relatifs aux Données personnelles

- 10.6.1. L'Utilisateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, ainsi que de son droit à la limitation du traitement ou à la portabilité des données personnelles le concernant qu'il peut exercer en écrivant directement sous signature et en joignant une copie de sa pièce d'identité, à : COINHOUSE PAYMENT SAS / délégué à la protection des données personnelles / 14, avenue de l'opéra 75001 Paris – France.

10.6.2. L'Utilisateur dispose du droit de formuler des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès qui peuvent être adressées à l'adresse indiquée ci-dessus.

10.6.3. Les données personnelles de l'Utilisateur sont conservées pour la plus longue des durées nécessaires au respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

10.7. Durée de conservation des Données personnelles

La majorité des informations sont conservées pendant une durée minimum de 5 ans conformément aux obligations légales et réglementaires liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

10.8. Litige relatif aux Données personnelles

En cas de litige lié à l'utilisation de ses données par COINHOUSE PAYMENT, l'Utilisateur est informé qu'il peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

11. MODIFICATION DES PRÉSENTES CGU

11.1. COINHOUSE PAYMENT se réserve la faculté de modifier ses CGU à tout moment.

11.2. En cas de modification des CGU, la nouvelle version des CGU est soumise à l'acceptation de l'Utilisateur qui dispose de 15 jours pour les décliner. Passé ce délai de 15 jours et si l'Utilisateur ne les a pas déclinées, les CGU entreront en vigueur et seront applicables à tout Service réalisé par l'Utilisateur.

11.3. Si l'Utilisateur refuse les modifications des CGU, ce dernier n'aura plus accès aux services fournis par COINHOUSE PAYMENT fera l'objet d'une résiliation, conformément aux stipulations prévues à l'article 7.2.

11.4. La version des CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la réalisation d'un Service. Il est recommandé à l'Utilisateur de sauvegarder les CGU en vigueur au jour de la réalisation des Services auxquels il a eu recours, nonobstant les règles d'archivage mises en œuvre par COINHOUSE PAYMENT.

12. NULLITÉ D'UNE CLAUSE DES CGU

La nullité d'une des stipulations des présentes CGU n'entraîne pas la nullité de la totalité des CGU.

13. RESPONSABILITÉ

13.1. Responsabilité de COINHOUSE PAYMENT

13.1.1. COINHOUSE PAYMENT s'engage à fournir ses Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément.

13.1.2. COINHOUSE PAYMENT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité du Site Internet et de l'Application Mobile.

13.1.3. COINHOUSE PAYMENT garantit l'exclusivité d'accès des Utilisateurs à leur Compte Euros et Espace Personnel et s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers.

13.2. Responsabilité de l'Utilisateur

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations qui suivent.

- (i) L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services et l'utilisation de son Espace Personnel, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre.
- (ii) L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance sur le Site Internet et l'Application Mobile des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de leur utilisation.
- (iii) L'Utilisateur s'engage à faire un usage strictement personnel de son Espace Personnel. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.
- (iv) L'Utilisateur s'engage à fournir à COINHOUSE PAYMENT tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Services. Plus généralement l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec COINHOUSE PAYMENT et notamment avec son personnel dédié en vue de la bonne exécution des Services.
- (v) L'Utilisateur reconnaît être seul responsable des documents, éléments, données, informations et contenus qu'il fournit à COINHOUSE PAYMENT dont il garantit l'exactitude, la sincérité et l'exhaustivité.
- (vi) L'Utilisateur reconnaît que sa responsabilité pourra être engagée et des sanctions prises à son égard si son comportement est inapproprié à l'égard de COINHOUSE PAYMENT et de tous ses représentants tel que sans que cette liste ne soit exhaustive en cas de comportement injurieux, irrespectueux ou menaçant.
- (vii) L'Utilisateur respecte le caractère obligatoire de l'Authentification Forte et demeure pleinement responsable de tout élément constitutif de cette Authentification Forte. Il ne peut aucunement désactiver l'Authentification Forte de son propre fait et assume la pleine et entière responsabilité en cas de demande contournement d'une telle procédure d'Authentification Forte. En cas d'opération validée par Authentification Forte, COINHOUSE PAYMENT pourra refuser de rembourser le Client au motif que celui-ci a fait preuve de

négligence grave, n'a pas satisfait à son obligation de préserver ses éléments d'Authentification Forte ou en cas de fraude du Client.

14. FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre des présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil (la « **Force Majeure** »).

15. ASSURANCE

COINHOUSE PAYMENT atteste être titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Elle s'engage à maintenir en vigueur cette police d'assurance pendant la durée des Services.

16. MÉDIATION ET RÉCLAMATION

En cas de litige entre un Utilisateur et COINHOUSE PAYMENT, l'Utilisateur devra en informer le service client aux coordonnées indiquées à l'article 17 en prenant soin de préciser ses coordonnées et de fournir toute information à COINHOUSE PAYMENT pour lui permettre d'apprécier l'origine et les incidences de la contestation.

Si le litige persiste, l'Utilisateur revêtant la qualité de Consommateur pourra contacter le service de règlement des litiges en droit de la consommation en ligne des litiges de la Commission européenne à l'adresse suivante <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

17. SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question, le service client COINHOUSE PAYMENT est joignable :

- (i) Par e-mail à l'adresse : support@coinhouse.com ;
- (ii) Par téléphone, au +33(0)153009260, aux horaires indiqués par la messagerie ;
- (iii) Par courrier à adresser à COINHOUSE PAYMENT SERVICES SAS, service client, 14 avenue de l'Opéra 75001 Paris – France.

18. LANGUES

Les CGU pourront être traduites en anglais, en italien et en espagnol afin de faciliter leur compréhension auprès d'Utilisateurs. Les éléments traduits n'auront qu'une valeur informative. Ainsi, nonobstant cette traduction, il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de différend, seule la version française des présentes CGU fera foi entre les Parties.

19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

19.1. Les CGU sont soumises à la loi française.

- 19.2. En cas de litige, l'Utilisateur est invité à formuler une réclamation conformément à l'article 17. Aucune action ne pourra être intentée contre COINHOUSE PAYMENT sans qu'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ne lui ait été adressée préalablement.
- 19.3. Sauf disposition légale contraire, tous les litiges auxquels les Services conclus en application des présentes CGU pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis aux tribunaux compétents du ressort de la cour d'appel de Paris.