



## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

*(Version en date du 09/09/2024)*

## 1. Préambule

Coinhouse est une société par actions simplifiée au capital de 210.000 euros dont le siège social est situé 14 avenue de l'Opéra, 75001 Paris, France, immatriculée sous le numéro 815 254 545 auprès du registre du commerce et des sociétés de Paris et enregistré en qualité de prestataire sur actifs numériques sous le numéro E2020-001 auprès de l'AMF et sous le numéro 00000005 auprès de la CSSF au titre des activités d'achat/vente d'actifs numériques contre monnaie ayant cours légal, d'échange d'actifs numériques contre d'autres actifs numériques et de conservation d'actifs numériques pour compte de tiers (ci-après « **Coinhouse** »).

Coinhouse permet à ses Clients d'accéder et d'utiliser les Services portant sur des Actifs Numériques à travers son Site Internet, son Application Mobile et/ou par le biais de Chargés de Clientèle.

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités de création d'un Compte Crypto et d'utilisation des Services proposés par Coinhouse sur son Application et son Site internet auprès de sa clientèle constituée de personnes physiques et morales. Elles définissent également les droits et obligations des parties dans ce cadre (les « **CGU** »).

Les présentes CGU sont complétées, dès lors que l'un des services mentionné infra est activé, par (i) les conditions générales de vente conclues entre Coinhouse et les Clients permettant à ces derniers de bénéficier de Services et Avantages Additionnels dans le cadre d'un Abonnement Payant, (ii) les conditions générales conclues entre Coinhouse et les Clients permettant à ces derniers de bénéficier de Services de Staking, (iii) les conditions générales de l'Achat Récurrent conclues entre Coinhouse et les Clients permettant à ces derniers de bénéficier du Service d'Achat Récurrent, et, dans le cas où le Client ouvre un Compte Euro auprès de Coinhouse Payment Solutions, (iv) les CGU conclues entre Coinhouse Payment Solutions et les Clients ainsi que le contrat-cadre conclu entre TREEZOR et les Clients, pour ouvrir un Compte Euro et bénéficier des services de paiement associés.

Les CGU et les CGV de Coinhouse ainsi que les CGU de Coinhouse Payment Solutions sont accessibles à tout moment et peuvent être imprimées via le lien suivant : <https://www.coinhouse.com/fr/documents-legaux/>.

Le contrat-cadre conclu entre TREEZOR et les Clients est accessible à tout moment et peut être imprimé via le lien suivant : <https://www.treezor.com/fr/cgu-conditions-generale-dutilisation/>.

Les CGU constituent, le cas échéant avec les Conditions Particulières, les CGV, les conditions générales applicables au Staking, les conditions générales applicables à l'Achat Récurrent, l'Avis d'Opération, le Mandat de Gestion et/ou tout autre document en tenant lieu, les seuls documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tout autre document qui n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

## 2. Avertissement sur les facteurs de risques

Les Actifs Numériques et les technologies sur lesquelles ils reposent sont innovants et relativement récents. Quels qu'en soient leurs usages (valeur d'investissement, valeur d'échange, représentation d'un droit, etc.), les Actifs Numériques et leur utilisation comportent des risques significatifs, dont, sans que la liste suivante ne soit exhaustive : le risque de marché (perte de capitaux investis), de liquidité (difficulté à acheter ou vendre un Actif Numérique), de volatilité (évolution rapide et marquée de la valorisation d'un Actif Numérique ou d'un portefeuille d'Actifs Numériques), de perte totale des fonds en cas d'erreur de manipulation ou de perte de la clé privée, le risque cyber, risque juridique et le risque fiscal.

Ces risques sont listés et expliqués sur notre Site Internet dans la rubrique "Risques".

L'investissement dans les Actifs Numériques ne convient pas à tous les publics ou profils. Il revient au Client de s'informer par lui-même et de maintenir leur niveau de connaissance, notamment en ce qui concerne les différents Actifs Numériques, les technologies sous-jacentes, le régime juridique et fiscal applicable, et de comprendre ce qu'est un Portefeuille, de savoir comment le manipuler et notamment comment réaliser des dépôts et retraits d' Actifs Numériques.

Coinhouse met à disposition sur son Site Internet, gratuitement, contenus pédagogiques, des notes de recherche, des livres blancs rédigés par ses équipes afin d'accompagner ses Clients.

Coinhouse est susceptible de relayer, sur son Site Internet, via son Application Mobile, ou sur différents supports, la valorisation passée d'un Actif Numérique, notamment son prix, et les évolutions sur une période passée. Le Client reconnaît que ces informations n'ont aucun caractère engageant de la part de Coinhouse, que les performances passées ne préjugent pas des performances futures, que les Prix des Actifs Numériques sont particulièrement volatils (à titre indicatif, ils peuvent varier de plus de + ou - 20% en une journée). Coinhouse souligne qu'il est de coutume de corrélérer performance élevée avec un niveau de risque élevé.

Aucune garantie ne peut être donnée quant à la valeur future d'un Actif Numérique, et Coinhouse n'exerce aucune influence sur ces fluctuations de valeur. Acquérir un Actif Numérique présente un risque de perte en capital.

### 3. Définitions

Les titres des articles et des paragraphes des présentes CGU sont uniquement destinés à faciliter la lecture et n'affectent en rien leur interprétation.

Sauf indication contraire, les termes en majuscules non définis dans les présentes CGU auront la signification qui leur sont attribuées dans les CGV de Coinhouse, peu importe que les termes soient utilisés au singulier ou au pluriel.

Lorsqu'un terme en majuscule n'est pas défini dans les présentes CGU ni dans les CGV de Coinhouse, ce terme en majuscule aura signification qui leur est attribuée dans les conditions générales applicables au Staking ou dans les conditions générales à l'Achat Récurrent.

**Achat d'Actifs Numériques** ou **Achat** : acquisition par un Client d'une quantité d'Actif Numérique vendue par Coinhouse contre un paiement en euros par un moyen de paiement accepté sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

**Actif Numérique** : désigne les actifs définis à l'article L. 54-10-1 du Code monétaire et financier, c'est-à-dire 1) 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 du Code monétaire et financier et des bons de caisse mentionnés à l'article L. 223-1 du Code monétaire et financier et 2) toute représentation numérique d'une valeur telle que définie au 2° de l'article L. 54-10-1 du Code monétaire et financier. Cette définition est susceptible d'évoluer conformément aux évolutions de la loi applicable.

Pour les besoins des présentes, Coinhouse rattache les *Non Fongible Tokens* (NFTs) et les *stablecoins* à la définition d'Actif Numérique.

**Airdrop** : désigne la distribution gratuite sous conditions d'Actifs Numériques.

**Application Mobile** : désigne l'application logicielle Coinhouse éditée et fournie par Coinhouse, donnant accès aux services tels que définis ci-après, et qui est disponible gratuitement dans l'« App Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par le Client, respectivement sur son terminal Apple iOS et Android. Le Client aura besoin de son propre téléphone mobile équipé d'un accès internet et d'un système

d'exploitation à jour. Le Client est tenu d'installer la dernière version logicielle de l'Application Mobile sur son téléphone mobile.

**Authentification Forte** : désigne toute procédure déterminée par Coinhouse permettant de vérifier l'identité du Client ou la validité de l'utilisation du Compte Client.

**Avis d'Opération** : document envoyé par un Chargé de Clientèle pour signature électronique par le Client en lien avec la réalisation de certains Services. L'envoi de ce document vaut pour preuve de l'exécution du Service considéré.

**Chargé de Clientèle** : Opérateur accompagnant les Clients dans la réalisation des Services et le conseil sur le marché des Actifs Numériques. Les Chargés de Clientèle, spécialement formés et identifiés comme tels, peuvent intervenir à distance (email, téléphone ou système vidéo par internet) après avoir identifié le Client ou en présence du Client.

**Compensation d'un Montant d'Achat** : Coinhouse calcule la quantité d'Actif Numérique à recevoir par le Client lors d'un Achat en divisant le Montant d'Achat exprimé en euros par le Prix de l'Actif Numérique fixé par Coinhouse au moment de la validation de l'Achat par le Client.

**Compensation d'une Vente** : Coinhouse calcule le montant versé au Client lors d'une Vente en multipliant la quantité donnée d'Actif Numérique du Client disponible dans le cadre de la Vente par un Cours de l'Actif Numérique fixé par Coinhouse au moment de la validation de la Vente, auquel sont déduits les Frais sur Transaction liés à la Vente.

**Conditions Particulières** : sont considérées comme des Conditions Particulières les mentions et stipulations diverses précisant toutes les caractéristiques contractuelles spécifiques aux CGU de Coinhouse. Les Conditions Particulières s'ajoutent ou modifient les CGU dans le but de les adapter au cas particulier d'un Client et/ou d'un Service. Les Conditions Particulières proposées par Coinhouse peuvent être précisées dans un document ou contrat spécifique signé par le Client ou sur tout support durable proposé par Coinhouse (y compris système de signature électronique) et validées par le Client qui les accepte.

**Conservation** : service fourni par Coinhouse à ses Clients, visant à garder et sécuriser l'accès à leurs Actifs Numériques. Les Actifs Numériques gardés par Coinhouse pour le compte de son Client sont uniquement accessibles au Client suivant des procédures définies par Coinhouse et acceptées par le Client qui accepte les présentes CGU.

**CGU** : correspond aux présentes conditions générales d'utilisation de Coinhouse régissant les Services applicables à tous les Clients de Coinhouse, le cas échéant complétées ou amendées par les Conditions Particulières. Les CGU sont disponibles et téléchargeables sur le Site Internet et consultables sur l'Application Mobile; elles peuvent également être envoyées au Client par messagerie électronique. Le Client doit notamment les valider lors de la création de son Compte et Coinhouse se réserve le droit de demander au Client de valider à nouveau les présentes CGU lors de la réalisation de chaque Service.

**Client** : le Client peut être un Consommateur au sens du Code de la consommation, un non-professionnel, une personne morale. Le Client 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.

**Coinhouse** : a le sens qui lui est attribué dans le Préambule.

**Coinhouse Custody Services** : désigne CCS Coinhouse Custody Services, société par actions simplifiée, ayant son siège social au 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris (France), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 843 699 455 et enregistré sous le numéro E2020-002 auprès de l'AMF au titre des activités de conservation d'actifs numériques pour compte de tiers sous le numéro et auprès de la CSSF sous le numéro 00000006.

**Coinhouse Payment Solutions** : désigne Coinhouse Payment Solutions, une société par actions simplifiée immatriculée sous le numéro 914 384 557 auprès du registre du commerce et des sociétés de Paris et qui est enregistré auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sous le numéro 727503 en qualité d'agent de prestataire de services de paiement de TREEZOR.

**Compte Client** ou **Compte** : signifie un compte nominatif unique et personnel permettant d'accéder aux services de Coinhouse sur son Site Internet ou sur l'Application Mobile. Par défaut, un Client dispose d'un Compte Client dit « Classique ». L'identifiant d'un Compte Client est une adresse de messagerie électronique. L'accès au Compte Client est protégé par un mot de passe qui doit respecter le format imposé par Coinhouse et par l'utilisation d'une Authentification Forte.

**Compte Client Validé** : un Compte Client est validé quand le Client reçoit un message électronique de Coinhouse l'informant de sa validation ou en est informé par un Chargé de Clientèle. Coinhouse décide seul de la validation d'un Compte Client sur la base des données d'identification du Client, de sa politique LCB-FT et des informations fournies par ce dernier. Seul un Client disposant d'un Compte Client Validé peut accéder aux Services.

**Compte Crypto** : signifie un compte de tenue de position dans lequel est inscrit la quantité d'un Actif Numérique donné détenue par un Client et mise en Conservation chez Coinhouse, ainsi que sa contre-valeur en monnaie ayant cours légal basé sur un Prix fourni à titre indicatif. Chaque Client dispose de plusieurs Comptes Crypto associés au Compte Client Validé, dont le nombre est égal au nombre d'Actifs Numériques différents disponibles pour réaliser des Transactions sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile.

**Compte Payant** ou **Abonnement Payant** : désigne une offre commerciale proposée par Coinhouse à ses Clients. Cette offre est valable pendant la durée indiquée lors de sa souscription et après paiement par le Client concerné d'un droit d'entrée non remboursable fixé par Coinhouse et indiqué au Client avant la souscription de cette offre commerciale. L'offre permet aux bénéficiaires d'accéder à des services supplémentaires décrits sur le Site Internet et sur l'Application Mobile pendant la durée où la souscription est effective et le Compte Client est validé. L'adhésion à un Abonnement Payant est validée par Coinhouse, qui se réserve le droit de refuser et de suspendre une adhésion, sans être tenu de rembourser le Client du montant du droit d'entrée, non remboursable, en cas de manquement du Client aux présentes CGU ou de comportement inapproprié à l'égard de Coinhouse (par exemple, sans que cela soit exhaustif en cas de comportement injurieux, irrespectueux, menaçant etc.). L'offre et ses conditions d'éligibilité sont indiquées sur les CGV des abonnements payants, le Site Internet, sur l'Application Mobile et sont disponibles sur demande formulée auprès du Service Client. La souscription et l'utilisation des Abonnements Payants sont régis par les CGV. Les appellations des différentes offres commerciales, y compris celles des Abonnements Payants, n'ont pas de valeur contractuelle et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par Coinhouse.

**Consommateur** : signifie au sens des dispositions du Code de la consommation, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Conversion** : service proposé par Coinhouse consistant à échanger une quantité d'un type d'Actif Numérique en une quantité d'un autre Actif Numérique.

**Défaillance Technique** : désigne l'un des cas suivant résultant d'un fait non imputable à Coinhouse: indisponibilité de l'accès au réseau téléphonique ou à l'Internet par Coinhouse ou le Client, indisponibilité d'accéder aux données de Coinhouse hébergés par des tiers pour des raisons imputables à ces tiers, indisponibilité de l'accès aux Portefeuilles de Coinhouse, problème technique inhérent au fonctionnement d'une blockchain ou d'un « smart contract », indisponibilité de l'accès ou de la manipulation des comptes bancaires de Coinhouse utilisés pour la réception des Achats ou le paiement des Ventes, indisponibilité ou défaillance des partenaires de Coinhouse prestataires de

paiement (PSP) ou techniques liés aux paiements des Transactions, indisponibilité de l'accès à des plateformes de partenaires ou places de marchés pour l'Achat, la Conversion ou la Vente d'Actifs Numériques opérée par Coinhouse pour son compte propre, indisponibilité ou perte par le Client de l'accès à son Portefeuille, faits résultant de l'action de hackers (pirates informatiques), d'une atteinte logique ou d'un virus informatique ou de tout autre malveillance sur les systèmes informatiques du Client ou encore sur la messagerie électronique du Client reliée à son Compte Client, sur ceux des partenaires techniques, ou des places de marché utilisés par Coinhouse pour les Transactions et la Conservation.

**Dépôt d'un Actif Numérique** : service proposé par Coinhouse pour certains Actifs Numériques uniquement visant à permettre à un Client d'envoyer lui-même depuis son Portefeuille à une adresse de Portefeuille fournie par Coinhouse une quantité d'un Actif Numérique qu'il détient pour être mise en Conservation chez Coinhouse dans le Compte Crypto du Client.

**Fork** (bifurcation d'une blockchain) : désigne l'évènement par lequel une mise à jour du protocole d'une blockchain est acceptée et implémentée uniquement par une partie de la communauté des parties impliquées dans la gestion, la validation et la propagation de ce protocole. Cet évènement aboutit de fait à la création d'une nouvelle blockchain, qui partage un historique commun avec la blockchain originale jusqu'au moment de l'évènement de bifurcation, mais qui n'a plus rien de compatible après cet évènement.

**Frais** : tout montant en euros, ou le cas échéant en Actif Numérique, perçu par Coinhouse en rémunération en contrepartie d'un Service ou d'une opération.

**Frais sur Transaction** ou **Commission** : montant en euros, ou le cas échéant en Actif Numérique, perçu par Coinhouse en rémunération de la réalisation d'une Transaction. La Commission varie en fonction de la nature de la Transaction, du type de Compte Client (classique, payant), du montant de la Transaction et du type d'Actif Numérique. Elle est présentée et validée explicitement par le Client avant chaque Transaction. La méthodologie de calcul est précisée à l'article 7 ainsi que dans la Grille Tarifaire du Site Internet.

**Frais d'Intervention** : frais prélevés par Coinhouse au Client au titre de la gestion d'un impayé, d'un incident de paiement, d'un incident sur le Compte Client, de la gestion d'une Transaction n'ayant pas abouti en raison d'une erreur ou omission du Client ou en absence de justificatifs conformes fournies à Coinhouse, en cas d'abus d'un Client, ou pour tout autre raison mentionnée dans les CGU. Le montant des Frais d'Intervention, qui ne sont pas déterminables à l'avance, s'exprime en euros calculé comme un pourcentage du montant de la Transaction ou en montant équivalent en Actif Numérique, ou le cas échéant par un montant fixe, avec un minimum et un maximum, tels qu'indiqués dans la Grille Tarifaire du Site Internet et/ou dans les présentes CGU.

**Frais de Conservation** : frais prélevés par Coinhouse pour la conservation d'une quantité d'un Actif Numérique dans le Compte Crypto d'un Client ou le cas échéant par Coinhouse Custody Solutions.

**Frais de Conversion** : frais prélevés par Coinhouse pour la conversion d'une quantité d'un Actif Numérique détenue par un Client en une quantité d'un autre Actif Numérique proposé par Coinhouse.

**Frais de Retrait** : frais prélevés par Coinhouse pour le Retrait d'une quantité d'un Actif Numérique sur un Portefeuille Externe en raison des coûts associés à la validation par des systèmes informatiques de la blockchain de l'opération de transfert de la quantité d'Actif Numérique vers le Portefeuille du Client. Ces frais ne sont pas déterminables à l'avance et leurs modalités de calcul sont indiquées dans la Grille Tarifaire du Site Internet.

**Force Majeure** : au terme de l'article 1218 du Code civil, évènement échappant au contrôle de son débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de l'entrée en vigueur des CGU et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchant

l'exécution de son obligation. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la convention. Si l'empêchement est définitif, la convention est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

**Gestion Pilotée** : désigne un service qui s'adresse aux Clients souhaitant déléguer la gestion de leur portefeuille d'Actifs Numériques. La Gestion Pilotée se décline en plusieurs niveaux de risque selon le profil d'investisseur du Client. Le Client peut demander, par notification écrite, le déplacement de ses fonds d'une option à une autre.

**Grille tarifaire** : grille tarifaire récapitulatif pour chaque Service ou Transaction le montant et/ou les modalités de calcul des frais qui seront prélevés par Coinhouse et qui est accessible sur le Site Internet en suivant le lien suivant : <https://www.coinhouse.com/fr/grille-tarifaire/>.

**IBAN** : International Banking Account Number signifie identifiant de compte bancaire international. Il est associé à un code BIC.

**KYC** (Know Your Customer ou Connaissance client) : terme utilisé dans le cadre de l'application d'une procédure de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et désignant les diligences à réaliser pour permettre l'identification d'un Client (Know Your Customer) et l'actualisation de ses informations personnelles.

**LCB-FT** ou **LAB-FT** : signifie la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme au sens du code monétaire et financier et donnant lieu à la mise en place d'un dispositif d'évaluation des opérations clients conformes à la réglementation en vigueur en France et en Europe.

**Limites d'Achat, de Vente, de Dépôt et de Retrait** : signifie, pour un Client donné, les sommes égales aux montants maximum d'Achat, de Vente, de Dépôt et de Retrait en cumulé réalisables par ce Client sur une période donnée.

**Mandat de Gestion** : désigne, dans le cadre de l'offre Gestion Pilotée, un contrat écrit sur papier ou autre support durable, par lequel un Client (le mandant) donne pouvoir à Coinhouse (le mandataire) afin de gérer un portefeuille d'Actifs Numériques.

**Montant Brut d'Achat, Montant d'Achat, Montant Net de Vente** : termes définis à l'article 8.

**Partie** : signifie le Client et Coinhouse, ensemble ou séparément suivant le contexte.

**Personnel** ou **Opérateur** : tout salarié, contractuel, prestataire, stagiaire, mandataire ou personne désignée comme telle, employé par Coinhouse, ses filiales ou sa société mère.

**Personne Autorisée** : désigne la personne physique (hors personnel de Coinhouse) autorisée par le Client à accéder au Compte Client, et de fait à l'ensemble des Services accessibles via le Compte Client. Cette désignation inclut également le représentant légal du Client personne morale.

**Portefeuille** : une application informatique permettant le contrôle, la réception et l'envoi des Actifs Numériques, dont la sécurisation est garantie par l'utilisation de processus cryptographiques basés sur des mécanismes de clé privée et clé publique. Un Portefeuille contient une ou plusieurs adresses utilisées pour l'échange d'Actifs Numériques ainsi qu'une ou plusieurs clés privées sécurisant les avoirs. La divulgation, le vol, ou la perte des clés privées peut entraîner la perte totale des Actifs Numériques.

**Portefeuille Externe** : un Portefeuille dont le Client dispose de la maîtrise et pour lequel Coinhouse n'a aucune maîtrise possible. Le Portefeuille externe est totalement étranger aux systèmes informatiques de Coinhouse.

**Prix d'un Actif Numérique** ou **Prix** : désigne la contre-valeur en euros ou dans un autre Actif Numérique donné d'une unité de l'Actif Numérique concerné proposée au client, telle que fixée par Coinhouse sur demande du client.

Le Prix d'un Actif Numérique est calculé et fixé par Coinhouse par agrégation des différentes contre-valeurs de l'Actif Numérique considéré sur des places de marché de renom ou des fournisseurs de liquidité sélectionnés par Coinhouse, ajusté d'une marge technique (appelée *spread*) variant en fonction des facteurs suivants : nature de l'Actif Numérique, prix et liquidité de l'Actif Numérique sur les places de marché et les fournisseurs de liquidité partenaires de Coinhouse, quantité requise par le Client, marge de sécurité prise par Coinhouse pour couvrir la transaction réalisée pour son compte propre, nature de la relation d'affaires entre le Client et Coinhouse ou tout autre critère pertinent déterminé au moment de la fixation du Prix.

Le Prix d'un Actif Numérique est indiqué à différents endroits sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile, il est mis à jour régulièrement (généralement à moins de quelques minutes d'intervalle). Lorsqu'il n'est pas indiqué dans une procédure liée à un Achat, une Vente ou une opération de Conversion, le Prix d'un Actif Numérique est donné à titre indicatif et peut représenter une valeur moyenne entre une opération d'Achat et de Vente de cet Actif Numérique, et donc différé du Prix qui sera retenu lors de la Transaction. Seul le Prix retenu lors de la Transaction compte dans sa comptabilisation et pour l'application des présentes CGU.

Sauf mention contraire ou Conditions Particulières, Coinhouse ne peut donc garantir par avance le Prix de l'Actif Numérique au titre duquel une Transaction s'effectue dès lors que ce Prix fluctue par nature.

**Questionnaire Client** : questionnaire établi par Coinhouse et à compléter par le Client. Le questionnaire s'inscrit dans le cadre des obligations applicables à Coinhouse et/ou des règles internes définies par Coinhouse, à des fins, à titre d'illustration, de Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de lutte contre la fraude, de connaissance du Client, d'évaluation de ses attentes et de ses connaissances en matière d'investissement (notamment crypto) et de sa tolérance aux risques. Le Questionnaire Client peut être adressé au Client via une interface du Site Internet, de l'Application Mobile ou directement par le Personnel de Coinhouse. Coinhouse se réserve le droit de refuser ou de limiter un Service à un Client, sans dédommagement, en cas d'absence de réponse, de réponse partielle ou non satisfaisante à un Questionnaire Client dans un délai de 72 heures après sa communication au Client.

**Restitution** : désigne le fait pour un Client de demander et d'obtenir le Retrait de ses Actifs Numériques du Portefeuille tenu par Coinhouse, et leur transfert vers un Portefeuille Externe (cf. article 11.5).

**Retrait** : désigne l'acte d'envoi par Coinhouse, à la demande du Client, d'une quantité d'Actif Numérique à l'adresse du Portefeuille Externe fournie par un Client, étant entendu que le Client est seul responsable de la communication de cette adresse et que Coinhouse ne saurait être tenu responsable de la communication par le Client d'une adresse erronée ou ne lui appartenant pas. Le Retrait n'est pas accessible pour tous les Actifs Numériques proposés par Coinhouse. Les Actifs Numériques non retirables sont indiqués sur le Site Internet ou de l'Application Mobile au moment de la procédure d'Achat. Par mesure de prévention, Coinhouse peut restreindre les Retraits d'un Compte Client et demander confirmation au Client avant de les autoriser.

**SEED** : données de sauvegarde d'un Portefeuille d'Actifs Numériques. Celles-ci se présentent sous la forme d'une liste de mots, et permettent un accès complet au Portefeuille lié. Cette sécurité permet de restaurer le Portefeuille Externe en cas de perte, de vol ou de destruction du support du Portefeuille (téléphone, tablette, PC ou autre). Cette liste de mots est strictement confidentielle. Le stockage sous quelque forme que ce soit des informations de la SEED est sous la responsabilité unique du Client. Coinhouse ne peut en aucun cas être tenu responsable d'erreurs dans le stockage de la SEED du Portefeuille d'un Client ou de sa perte.

**Services** : désigne l'ensemble de services offerts par Coinhouse à ses Clients depuis le Site Internet, l'Application Mobile ou par le biais d'un Opérateur ou d'un Chargé de



Clientèle. Les Services sont notamment constitués des Transactions, de la Conservation, du Retrait et du Dépôt d'un Actif Numérique, de la Gestion Pilotée, du Staking, l'Achat Récurrent voire le cas échéant le Compte Euro (via Coinhouse Payment Solutions). Ces services incluent également i) des prestations techniques, comme la récupération d'une SEED, le transfert de Portefeuille, la conservation de certains Actifs Numériques pour le compte du Client dans un dispositif non connecté de type hardware Portefeuille, ii) les prestations de conseil en investissement sur des Actifs Numériques, iii) l'adhésion à un Abonnement Payant ou iv) des services d'investissement dans un ou plusieurs Actifs Numériques par le biais notamment de Mandat de Gestion, d'offre de *Staking* ou d'accès à des solutions d'investissement en finance décentralisée tels que ces termes sont définis sur le Site Internet, sur l'Application Mobile et présentés commercialement. Coinhouse se réserve le droit d'offrir les Services à ses Clients selon leurs besoins et leurs profils d'aversion au risque. Certains Services peuvent faire l'objet de Conditions Particulières ou de contrat signé avec des sociétés tiers.

**Site Internet** : désigne le site internet de Coinhouse accessible à l'adresse web (url) suivante : <https://www.coinhouse.com>. Le Client peut accéder aux Services de Coinhouse depuis le Site Internet, à l'aide de ses identifiants de connexion et en réalisant une Authentification Forte.

**Solde d'un Compte Crypto** : il correspond à la quantité disponible de l'Actif Numérique sur le Compte Crypto d'un Client.

Transaction : signifie Achat, Vente ou Conversion d'Actif Numérique par un Client.

**Trezor** : désigne Trezor SAS, société par actions simplifiée à associé unique immatriculée sous le numéro 807 465 059 auprès du registre du commerce et des sociétés de Paris, agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sous le numéro 16798 en qualité d'établissement de monnaie électronique.

**Vente d'Actif Numérique, Vente ou ordre de Vente** : service par lequel Coinhouse achète une quantité d'Actif Numérique détenue par un Client disposant d'un Compte Client Validé contre un paiement en euros effectué par virement sur le Compte Euro du Client ou le compte bancaire du Client ouvert dans la zone Europe. Pour des raisons de sécurité, Coinhouse peut temporiser le paiement du montant de la Vente afin de procéder à des vérifications sur le Compte Client.

## 4. Acceptation initiale et modification ultérieure des CGU

### 4.1. Acceptation initiale

Les CGU, telles que modifiées de temps à autre, sont accessibles et imprimables à tout moment depuis le Site Internet, à l'adresse suivante : <https://www.Coinhouse.com/fr/documents-legaux/>.

Le Client et le cas échéant, toute Personne Autorisée par ses soins, sont réputés avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes CGU en cliquant sur la case confirmant leur acceptation des présentes CGU sur le Site Internet ou l'Application Mobile ou dès lors qu'ils utilisent l'un des Services de Coinhouse.

Les Clients qui ne comprennent pas les CGU ou qui n'acceptent pas d'être liés par les présentes CGU dans leur intégralité ne doivent pas utiliser les Services et demander la suppression de leur Compte Client.

Dès lors que le Client accepte les présentes CGU, celles-ci représentent l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplacent tous les accords ou déclarations antérieurs, oraux ou écrits, se rapportant à leur objet.

Tout client s'engage à porter les CGU, telles que modifiées de temps à autre, à la connaissance de chacun de ses Personnes Autorisées, et à leur faire respecter les

stipulations des CGU. Le Client est pleinement responsable de l'utilisation de l'espace client et/ou des Services par chacun de ses Personnes Autorisées.

#### **4.2. Acceptation des modifications ultérieures**

Coinhouse se réserve la faculté de modifier tout ou partie de ses CGU, à sa discrétion, et ce à tout moment.

Tout projet de modification significative et défavorable à l'égard du Client du présent contrat sera communiqué au client sur support durable au moins quinze (15) jours avant sa date d'application proposée (ci-après la "Date d'Application des CGU"). L'absence de contestation durant ce délai vaudra acceptation des modifications apportées. Si le Client refuse les modifications proposées, il doit immédiatement cesser d'utiliser les Services et demander la suppression de son Compte Client avant l'expiration du délai précité. La procédure de résiliation à l'initiative du Client est détaillée à l'article 6.2.1. des CGU.

En cas de modification de la Grille Tarifaire, les divers Frais et Commissions modifiés s'appliqueront dès la Date d'Application des CGU tandis que les Frais d'abonnement s'appliqueront dès la première période de facturation suivant la Date d'Application des CGU.

Lorsque la modification des présentes CGU a pour objet de satisfaire des exigences légales ou réglementaires, en ce compris les interprétations faites de ces règles légales ou réglementaires par toute autorité compétente, la modification sera applicable immédiatement.

La version des CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la réalisation d'un Service. Il est recommandé au Client 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.

### **5. Règles générales applicables aux Services**

#### **5.1. Offre d'Actifs Numériques**

La liste des Actifs Numériques proposés à l'Achat par Coinhouse ou pouvant faire l'objet d'un Dépôt/Retrait est communiquée au Client par l'intermédiaire du Site Internet, de l'Application Mobile ou d'un Opérateur. Le Client peut également demander par email la communication de cette liste. Elle est susceptible d'évoluer à tout moment sans préavis. En particulier, Coinhouse peut décider unilatéralement et de manière discrétionnaire de ne plus offrir de Services sur un Actif Numérique donné. Cette décision peut notamment être motivée par un éventuel risque juridique ou technologique ou d'une absence de liquidité suffisante. Dans ce cas, Coinhouse fera ses meilleurs efforts pour notifier les Clients concernés dans des délais raisonnables, proposera des solutions afin que les Clients puissent retirer les Actifs Numériques vers leur Portefeuille personnel, les convertir contre d'autres Actifs Numériques ou bien les vendre.

#### **5.2. Offres de Services**

La liste des Services proposés par Coinhouse à ses Clients peut évoluer dans le temps. Ces Services sont communiqués au Client par l'intermédiaire du Site Internet [www.coinhouse.com](http://www.coinhouse.com), de l'Application Mobile, du Compte Client, et ou d'un Opérateur.

Les Services offerts par Coinhouse ne sont pas systématiquement disponibles pour l'intégralité des Actifs Numériques pris en charge par la plateforme de Coinhouse. Certains Services comme le Dépôt, Retrait, la Conversion, le Staking peuvent être limités à certains Actifs Numériques proposés. De même, certains Services peuvent être réservés à une partie des Clients de Coinhouse ou peuvent nécessiter un Compte Client spécifique (par exemple la souscription d'un Abonnement Payant). Il revient au Client de se référer aux informations communiquées sur le Site Internet, l'Application Mobile, en particulier au moment il a recours à un Service pour en connaître les éventuelles limitations, ou

encore d'interroger son Chargé de Clientèle ou de demander des informations par email au Service Client.

Le dépôt d'Actifs Numériques effectué par le Client entraîne nécessairement la conservation desdits Actifs Numériques par Coinhouse. La conservation implique l'application des stipulations prévues à l'article 11 des CGU.

### **5.3. Dispositions générales applicables aux Services sur le Site Internet et l'Application Mobile**

Toute demande de Services exprimée par un Client à distance doit être formalisée sur un support écrit durable ou tracée depuis le Compte Client Validé via le Site Internet ou l'Application Mobile.

Les Services proposés par Coinhouse sont accessibles directement sur le Site Internet ou l'Application Mobile de Coinhouse à partir d'un Compte Client Validé, non bloqué ou non suspendu.

En cas de difficulté dans la bonne exécution d'un Service ou lors de la création d'un Compte Client, le Client du Site Internet ou de l'Application Mobile peut communiquer avec Coinhouse par téléphone, par email ou via le système de messagerie du Service Client utilisé par Coinhouse.

Coinhouse peut être amené à restreindre, temporairement ou de façon permanente, la disponibilité de certains Services (par exemple les Services Achat, Conversion, Vente, paiement d'une Vente) ou l'utilisation de certains moyens de paiement (carte bancaire, Compte Euro, virement) associés à un Compte Client, en application des mesures relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) (en lien avec les obligations réglementaires applicables) ou à la lutte contre la fraude notamment.

Coinhouse peut, à son unique initiative et sans préavis, ni aucun dédommagement possible, ne pas valider un Compte Client, refuser d'exécuter tout Service pour un Client donné, ou bloquer, suspendre provisoirement, ou clôturer un Compte Client dans les conditions de l'article 5.9. Plus généralement, Coinhouse se réserve le droit de fermer l'accès à tout ou partie du Site Internet ou de l'Application Mobile, de suspendre l'exécution ou la fourniture de tout ou partie des Services proposés en cas de Force Majeure, de Défaillance Technique, en application des règles sur la LCB-FT, par prévention de la fraude ou par précaution en cas de doute sur la légitimité d'un Compte Client ou d'une Transaction, d'un Dépôt, ou d'un Retrait, de mise en danger ou de menaces portant sur son Personnel ou ses moyens techniques de quelque nature que ce soit.

### **5.4. Dispositifs généraux applicables aux Transactions et autres Services initiés par le biais d'un Chargé de Clientèle**

Selon le statut de son Compte Client (se référer aux offres commerciales sur le Site Internet ou l'Application Mobile), un Client peut recourir à l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle pour la réalisation d'un Service en présentiel ou à distance (par téléphone, email, par le biais de la signature électronique d'un formulaire ou par conversation vidéo) dans les heures habituelles d'ouverture des bureaux de Coinhouse, tous les jours ouvrés, exception faite des jours fériés, du 24 décembre, du 31 décembre, du 2 janvier et de tout autre jour mentionné par Coinhouse sur son Site Internet, son Application Mobile ses réseaux sociaux, par messagerie ou par notification e-mail (notamment par message d'absence d'un Chargé de Clientèle). Coinhouse se réserve le droit de ne pas exécuter ou répondre à toute demande formulée, tout ordre envoyé ou confirmé par quelque moyen que ce soit (email, téléphone, réception de l'Avis d'Opération signé, etc.) en dehors des heures habituelles d'ouverture des bureaux ou lorsque le Client confirme tardivement ses Instructions (c'est-à-dire au-delà d'un délai raisonnable), sauf Conditions Particulières ou accord écrit du Chargé de Clientèle, visé par sa hiérarchie, et en précisant les conditions. Coinhouse ne peut être tenu responsable des conséquences, des pertes financières ou d'opportunités liées à la non-exécution ou à

l'absence de réponse à une demande, un ordre formulé ou reçu en dehors des heures habituelles d'ouverture des bureaux. Quand elle est reçue dans les plages horaires d'ouverture des Services, Coinhouse fera ses meilleurs efforts pour réaliser les Instructions reçues et validées par le Client dans un délai raisonnable.

Le Client est informé que ses conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par Coinhouse à des fins probatoires, de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service.

Ces conversations ne seront pas conservées au-delà de six mois à compter de leur enregistrement sauf si la réglementation en impose une durée de conservation supérieure.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, en écrivant directement sous signature et en joignant une copie de sa pièce d'identité, à : Coinhouse SAS / Délégué à la protection des données (DPO) / 14, avenue de l'opéra 75001 Paris - France. Ces demandes ne doivent pas porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement donné avant l'exercice de son retrait. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Il est informé que les données le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation applicable et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

La demande de réalisation d'un Service par un Client doit être formulée pendant les horaires d'ouverture habituelles des bureaux de Coinhouse par e-mail, par téléphone, par tout document électronique prévu à cet effet ou en présence du Client. Une fois formulée par le Client, la demande de réalisation d'un Service à un Chargé de Clientèle ou Opérateur de Coinhouse est irrévocable. L'exécution du Service peut être confirmée au Client par e-mail ou par le biais de la signature électronique d'un Avis d'Opération ou oralement en présence du Client.

Un Client donné peut également bénéficier de l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur dans le cas de difficultés rencontrées sur le Site Internet ou l'Application Mobile sans que cela ne constitue pour autant une obligation d'accompagnement opposable à Coinhouse.

En cas d'abus de la part du Client dans le recours à un Chargé de Clientèle ou à un Opérateur pour la réalisation de Services (par exemples (non exhaustifs) : demandes répétitives sans aboutir, sollicitations multiples, recours déraisonnable à un Chargé de Clientèle, harcèlement, etc.), et/ou en cas de comportement inapproprié, injurieux ou menaçant d'un Client à l'encontre d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur, et/ou en cas de manquement du Client au titre de ses obligations décrites dans les CGU, Coinhouse peut à sa discrétion, bloquer/suspendre le Compte Client, clôturer le Compte Client et l'éventuel Abonnement Payant auquel le Client aurait souscrit. Coinhouse est également autorisé à prélever au Client des Frais d'Intervention, sans que cela n'engage sa responsabilité vis-à-vis du Client. Coinhouse se réserve le droit d'exercer ces facultés sans endosser une responsabilité quelconque vis-à-vis du Client.

## **5.5. Ouverture d'un Compte Client**

### ***5.5.1. Documents et informations à fournir***

Au titre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, Coinhouse est tenu d'identifier et de vérifier l'identité de ses Clients, et d'assurer la mise à jour régulière de leurs informations. Dans ce cadre, Coinhouse exige du Client, la fourniture de documents et d'informations lors de la demande de création ou de mise à jour d'un Compte Client.

Les documents et les informations demandés sont spécifiés sur le Site Internet, sur l'Application Mobile ou disponibles sur demande formulée par écrit au Service Client.

S'agissant d'un Client personne physique, Coinhouse exige notamment (liste non exhaustive et susceptible d'évoluer) de pouvoir formellement vérifier l'identité du Client au moyen d'un justificatif d'identité lisible et en cours de validité, de pouvoir collecter des moyens de correspondance valides (adresse email, numéro de téléphone et adresse postale), de pouvoir apprécier et vérifier la situation patrimoniale et financière du Client (bulletin de salaires, avis d'imposition, relevés de compte, etc.), d'évaluer les objectifs du Client en matière d'investissement (montant des transactions à réaliser). En cas de Compte Client joint, des documents identiques peuvent être demandés à l'autre titulaire du Compte Client.

S'agissant d'un Client personne morale, Coinhouse exige de pouvoir vérifier l'identité de la personne morale (sur la base d'un extrait Kbis de moins de trois (3) mois et des statuts à jour), des représentants légaux et des Personnes Autorisées le cas échéant (justificatif(s) d'identité, délégation de pouvoirs le cas échéant), des Bénéficiaires Effectifs (justificatif(s) d'identité, registre des bénéficiaires effectifs), ainsi que la situation financière de la personne morale (bilan, relevés de compte, etc.).

Dans le cadre de la relation d'affaires, Coinhouse est susceptible de demander au Client une mise à jour de ses documents ou la fourniture de documents supplémentaires (notamment justificatifs d'origine des fonds, justificatifs de revenu ou de patrimoine, justificatifs d'achat d'Actifs Numériques, réponse à un Questionnaire Client) afin de lui permettre de continuer d'utiliser les Services ou afin de lui permettre d'accéder à de nouveaux Services, de permettre de la réalisation d'un Service ou de modifier les Limites telles que prévues à l'article 5.6.

#### **5.5.2. Restrictions sur la nationalité et le pays de résidence en raison des mesures LCB-FT et des politiques internes de Coinhouse**

L'ouverture d'un Compte Client, la souscription aux Services proposés par Coinhouse, leur utilisation, ainsi que le maintien de la relation d'affaires avec Coinhouse sont conditionnés au respect des règles suivantes (liste non exhaustive) : le Client doit être majeur, le Client doit être résident fiscal d'un pays autorisé par Coinhouse, le Client doit être de nationalité d'un pays autorisé par Coinhouse. La liste de ces pays est susceptible d'évoluer à tout moment et sans préavis, à la discrétion de Coinhouse ou en application de mesures réglementaires. Coinhouse ne peut être tenu pour responsable des conséquences de la fin d'une relation d'affaires avec le Client du fait du blocage ou de la suspension de son Compte Client en raison des restrictions liées à son pays de résidence fiscale ou de nationalité.

#### **5.5.3. Mise à jour des informations du Compte Client**

Le Client s'engage à communiquer à l'attention de Coinhouse, dans les meilleurs délais, tout changement d'identité, de situation patrimoniale ou professionnelle, tout changement de domicile, de numéro de téléphone, d'adresse email, tout changement de coordonnées bancaires (y compris affectant le compte joint le cas échéant), ou tout autre changement susceptible d'impacter sa capacité d'investissement, et à fournir tous justificatifs attestant du ou des changements concernés.

En cas d'expiration de son document d'identité, le Client pourra être sollicité pour fournir à Coinhouse, dans les meilleurs délais et avec une limite de temps, un document complet et en cours de validité, sous peine de voir son Compte suspendu ou bloqué.

Une fois le Compte Client Validé, la mise à jour de certaines informations peut nécessiter la mise en œuvre d'une procédure spécifique communiquée par le Service Client et sur présentation de justificatifs idoines.

Les coordonnées du compte bancaire du Client et les adresses de Retrait d'Actifs Numériques qui sont des données sensibles, requièrent pour leur modification, la mise en

œuvre d'une procédure spécifique décrite sur le Site Internet, l'Application Mobile ou communiquée par le Service Client.

#### **5.5.4. Sécurisation du Compte Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile**

Le Client est seul responsable de la sécurisation de l'accès à son Compte Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile. L'accès se fait par défaut au moyen d'une adresse de messagerie (email) et d'un mot de passe. Le Client demeure seul responsable de la sécurisation de sa messagerie électronique utilisée dans le cadre de son Compte Client, ainsi que de la sécurisation du mot de passe utilisé pour se connecter à son Compte Client. A ce titre, Coinhouse recommande au Client de se référer aux bonnes pratiques de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), telles que : (i) utilisez un mot de passe différent pour chaque accès (messagerie, banque en ligne, comptes de réseaux sociaux, etc.) ; (ii) créez un mot de passe suffisamment long, complexe et inattendu : de 8 caractères minimum et contenant des minuscules, des majuscules, des chiffres et des caractères spéciaux ; et (iii) ne communiquez jamais votre mot de passe à un tiers.

Coinhouse rappelle que le fonctionnement d'un portefeuille d'Actifs Numériques requiert une grande vigilance en matière de sécurité afin de prévenir, notamment, le vol des Actifs Numériques (rappel : une opération de transfert d'un Actif Numérique vers un autre portefeuille est irréversible).

Le Client doit suivre la procédure d'Authentification Forte pour accéder à son Compte Client et pour accéder aux Services.

Pour des raisons de sécurité, le Compte Client peut être bloqué, à la suite de plusieurs tentatives d'Authentification Forte infructueuses ou à la demande du Client dès lors qu'il considère qu'il existe un risque de sécurité. Cette demande de blocage peut être communiquée au Service Client ou être effectuée en suivant les instructions sur le Site Internet, l'Application Mobile ou reçues par email. La demande de déblocage d'un Compte Client par un Client nécessite le suivi d'une procédure stricte et la communication de justificatifs tel que prévu dans une procédure spécifique communiquée par le Service Client ou un Chargé de Clientèle. La mise en œuvre de ladite procédure peut prendre plusieurs jours à plusieurs semaines. Coinhouse se réserve le droit de ne pas exécuter cette demande si la procédure n'est pas respectée et/ou si les documents demandés ne sont pas transmis et jugés valides ou en cas de doute sur la légitimité de l'opération.

L'accès à l'Application Mobile peut également être sécurisé par l'utilisation de fonctions de reconnaissance biométrique (Face ID, applications de reconnaissance faciale ou d'empreinte digitale). Cette fonction permet l'identification du Client au sein de l'Application par reconnaissance biométrique du Client et implique que le téléphone mobile ou la tablette soit équipé d'un lecteur adapté. L'utilisation de cette fonction remplace la saisie des Codes de reconnaissance (votre numéro client et votre code secret) et garantit la sécurité de l'accès à l'Application. Le Client s'engage à enregistrer ses propres données biométriques et uniquement sur un téléphone mobile ou une tablette dont il est le seul utilisateur.

Les données biométriques du Client ne sont pas stockées en dehors du téléphone du Client et ne sont jamais sauvegardées par Coinhouse.

Coinhouse se réserve le droit de modifier ou d'ajouter des modalités d'authentification applicables à tous ses Services ou à certains Services spécifiquement désignés. Le Client en sera informé par un email dans un délai préalable raisonnable.

#### **5.5.5. Clôture du Compte Client**

Le Client peut demander, à tout moment, à clôturer son Compte Client, validé ou non, en informant par e-mail le Service Client. Coinhouse accèdera à sa demande dans un délai

raisonnable et selon les dispositions de l'article 19. Des Frais d'Intervention d'un montant minimum de 20 euros TTC pourront être appliqués à la discrétion de Coinhouse.

À noter que, conformément à ses obligations réglementaires, Coinhouse pourra conserver certaines données pendant une durée de 5 ans à compter de la clôture de la relation d'affaires.

Lorsque le Client dispose d'un solde positif sur son Compte Crypto ou sur son Compte Euro, il convient d'opérer une distinction :

- Lorsque le solde du Compte est inférieur à l'équivalent du montant minimum des Frais de Retrait communiqués au Client sur le Site Internet, l'Application Mobile ou par le Service Client et calculés conformément aux modalités prévues dans la Grille Tarifaire, et que le Client souhaite clôturer son Compte, il doit renoncer expressément au montant présent sur son Compte Crypto et/ou Compte Euro. L'attention du Client est attirée sur le fait que toute renonciation est définitive et qu'elle engendre l'impossibilité totale de récupérer les fonds ultérieurement.
- Lorsque le solde du Compte est supérieur au montant minimum des Frais de Retrait tels que calculés selon les modalités indiquées dans la Grille Tarifaire : le Client est informé qu'il est dans l'obligation de retirer préalablement les fonds conservés et de prévenir Coinhouse lorsque le retrait est réalisé afin de pouvoir archiver son Compte Client.

Si le Client détient un Actif Numérique qui ne peut être retiré sur un Portefeuille Externe, alors le Client devra vendre la quantité détenue de cet Actif Numérique ou le cas échéant, la convertir dans un Actif Numérique qui peut être retiré (tel que le Bitcoin). Si la Vente ou la Conversion n'est pas possible parce que la quantité d'Actif Numérique détenue est inférieure au seuil minimal de Vente ou de Conversion de cet Actif Numérique tel qu'indiqué sur le site Internet ou l'Application Mobile et dont le Client aura pris connaissance préalablement à la réalisation de tout Service, alors le Client doit renoncer expressément au montant présent sur son Compte Crypto de cet Actif Numérique.

#### **5.5.6. Double Comptes**

Un Compte Client est strictement personnel, il appartient à son titulaire (le Client), et est créé à destination et utilisation exclusive du Client. Coinhouse n'autorise l'ouverture que d'un seul Compte Client par personne. Coinhouse autorise un Client à recourir à un compte bancaire joint comme moyen de paiement, sous la responsabilité unique du Client, unique titulaire du Compte. Coinhouse ne saurait être tenu responsable de toutes conséquences liées à l'utilisation d'un moyen de paiement commun.

Toutefois, un Client peut ouvrir à la fois un Compte Client Consommateur et un Compte Client personne morale à condition d'avoir deux adresses email de connexion différentes et d'utiliser des moyens de paiement distincts propres à chaque Compte Client.

#### **5.5.7. Décès, invalidité, incapacité du client, exécution d'une décision judiciaire**

En cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité du Client ou sur décision de justice, le Compte Client pourra être transféré à un ayant droit sur présentation des justificatifs, après accord de Coinhouse et si l'ayant droit remplit les critères pour disposer d'un Compte Client Validé. Le cas échéant, les Actifs Numériques des Comptes Crypto seront vendues par Coinhouse et le produit de la Vente sera versé à l'ayant droit ou en l'absence de Compte Crypto, le Compte sera supprimé et le Produit de la Vente versé sur un compte bancaire. Des Frais d'Intervention d'un montant minimum de 250 euros pourront être appliqués.

### **5.6. Limites liées à la réalisation des Services**

#### **5.6.1. Montant minimum**

Coinhouse se réserve le droit de modifier à tout moment sans préavis la valeur minimale en euros ou en quantité d'Actifs Numériques liée à la réalisation d'un Service pour un Actif

Numérique donné (notamment le montant minimal d'Achat, de Vente, de Retrait, de Conversion). Ces montants doivent nécessairement inclure les frais dus à Coinhouse pour la réalisation des Services demandés par Client. Ces montants sont communiqués sur le Site Internet, sur l'Application Mobile, par les Opérateurs et sur demande au Service Client. Sauf mention contraire sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile, il n'y a pas de montant minimum pour le Dépôt d'Actif Numérique.

### **5.6.2. Montant maximum et fixation des limites**

Coinhouse permet théoriquement à ses Clients la réalisation de Services sans limite de montant maximum tant que le Compte Client ne présente pas de risque de sécurité, que le Client est en mesure de justifier de l'origine des fonds (en monnaie ayant cours légal ou en Actifs Numériques) lors d'un Achat ou d'une Vente, et uniquement si Coinhouse a donné un avis favorable à la réalisation du Service, suite à l'analyse des documents, des éventuels Questionnaires Connaissance Client et plus généralement des informations transmises par le Client.

Des Limites d'Achat, de Vente, de Dépôt ou de Retrait peuvent être fixées sur une période de 365 jours glissants, par jour, sur une période donnée ou sans limite temporelle et peuvent s'appliquer à un Actif Numérique donné du Compte Client. La valeur des Limites correspond aux montants cumulés de toutes les opérations réalisées sur la période. Les Limites d'Achat peuvent être différentes selon le moyen de paiement.

Le Client en est informé via le Site Internet, l'Application Mobile ou par un Opérateur.

### **5.6.3. Cas du Retrait ou Dépôt**

Tous les Actifs Numériques proposés par Coinhouse ne sont pas retirables ou déposables sur ou depuis un Portefeuille Externe. Il revient au Client de se renseigner sur les Actifs Numériques supportés. Il existe un montant minimal pour un Retrait. Celui-ci est communiqué en permanence sur le Site Internet, sur l'Application Mobile, sur demande auprès du Service Client et par les Opérateurs.

Une non disponibilité (ou indisponibilité) peut être imposée au Retrait sur le Site Internet ou l'Application Mobile pour un Compte Crypto donné, de façon à protéger le Client d'éventuels risques de sécurité, pour des raisons de LCB-FT ou en cas de suspicion de fraude. Dans ce cas, le Client en est informé et une procédure, qui passe par une vérification renforcée, lui est communiquée afin de lever cette Limite.

Coinhouse se réserve le droit de procéder à des analyses approfondies (notamment la destination des fonds) et de refuser des Retraits pour des raisons de sécurité, légales ou réglementaires, sans préjudice aucun.

Coinhouse peut exiger du Client un Retrait de ses Actifs Numériques si leur valeur exprimée en Euros venait à dépasser un seuil fixé par Coinhouse. Dans ce cas, Coinhouse informe le client avec un préavis de 30 jours et peut lui proposer une solution de conservation mieux adaptée à ses besoins.

Coinhouse est en droit de demander au Client la nature du Portefeuille Externe (Portefeuille physique, Portefeuille logiciel, Portefeuille détenu chez un autre Prestataire, Portefeuille d'un site internet, Portefeuille d'une Application Mobile) depuis ou vers lequel il réalise un Dépôt ou un Retrait, ainsi que le nom de la personne ou de l'entité possédant le Portefeuille d'origine ou le Portefeuille de destination.

Concernant les Actifs Numériques des Clients ayant fait l'objet d'une demande de retrait vers un Portefeuille externe qui a été refusée par Coinhouse, ces derniers seront vendus par Coinhouse en euros dans les conditions prévues à l'article 9.2, puis remboursé via le moyen de paiement utilisé au moment de l'opération d'Achat ou par exception par virement bancaire sur le compte du détenteur légitime du moyen de paiement initial, une fois son identification réalisée. La somme remboursée correspondra à la contre-valeur en euros des Actifs Numériques au moment du remboursement moins les Frais



d'Intervention qui s'appliqueront de plein droit, et non à la valeur au moment de l'Achat initial.

### **5.7. Vérification et analyse lors de l'exécution des Services**

Quel que soit le niveau du Compte Client, Coinhouse, dans le cadre de ses dispositifs de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de lutte contre la fraude et de gestion des risques, peut décider à tout moment de suspendre l'exécution d'un Service pour un Client donné pendant un délai ne pouvant excéder 14 jours ouvrés à partir de la demande de réalisation d'un Service, sans que Coinhouse ne puisse être tenu responsable des conséquences de cette suspension. A l'issue de ce délai et sans limite de temps, Coinhouse peut décider d'interdire la réalisation de Services, d'interdire ou de limiter l'usage de certains moyens de paiement, de bloquer ou de suspendre un Compte.

Les questions que Coinhouse pose au Client lui permettent de le connaître, de mieux comprendre ses motivations et de lever le doute sur les conditions dans lesquelles il souhaite la réalisation d'un Service. Coinhouse est soumis par la réglementation à l'obligation de poser des questions réglementaires.

En l'absence de réponse satisfaisante et de coopération du Client :

- Dans le cas d'une Transaction, Coinhouse pourra annuler l'opération en question et remboursera le Client en déduisant des Frais d'Intervention et d'éventuelles autres pertes subies par Coinhouse dans le cadre de la réalisation de ladite opération.
- Dans le cas d'un Retrait, Coinhouse pourra refuser le Retrait.
- Dans le cas d'un Dépôt, Coinhouse pourra refuser le Dépôt et renverra la quantité d'Actifs Numériques déposée en déduisant des Frais d'Intervention à l'adresse que le Client devra fournir sous sa propre responsabilité.
- Dans le cas de tout autre Service, Coinhouse pourra annuler le Service et appliquera des Frais d'Intervention.

Les pièces justificatives exigibles par Coinhouse ont notamment (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- Documents d'identité supplémentaires (passeport, livret de famille, permis de conduire, état civil, visa) ;
- Communiquer le plus rapidement possible tout changement de sa situation patrimoniale ou professionnelle ;
- Preuves de l'origine des fonds (document prouvant qu'il est bien le détenteur du moyen de paiement utilisé, relevé bancaire, relevé de bancaire compte joint, relevé d'épargne, avis d'imposition, bulletin de salaire, documents notariés attestant d'une vente, attestation bancaire, etc.), et en cas de Vente ou de Dépôt : adresses cryptographiques permettant de déterminer les dates d'acquisition des Actifs Numériques à vendre, preuve d'achat, preuve de minage, identité de la personne ou de l'entité possédant le Portefeuille d'origine ou de destination ;
- Attestation du Client certifiant en toute connaissance de cause sa demande de Retrait à une adresse cryptographique donnée ;
- Attestation bancaire validant le moyen de paiement utilisé ;
- Documents liés à la personne morale : comptes sociaux, relevé bancaire, attestation bancaire, bénéficiaires effectifs, avis d'imposition, ...
- Questionnaire Client ;
- Questionnaire spécifique de sensibilisation aux risques et de prévention de la fraude (le cas échéant) ;
- Décharge de responsabilités.

### **5.8. Notification par un Client d'un problème constaté en lien avec la réalisation d'un Service**

Compte tenu des technologies utilisées en matière d'Actifs Numériques et de leurs caractéristiques, si un Client constate un problème de quelque nature que ce soit lié à un Service, à un paiement du Montant Brut d'Achat par carte bancaire, par virement bancaire ou Compte Euro, au paiement du Montant net de la Vente, celui-ci doit dans les 14 jours calendaires après la réalisation ou la non-exécution de ce Service notifier Coinhouse du problème, soit en par lettre recommandée avec accusé de réception, soit en contactant le Service Client et en apportant la preuve que le Service Client a bien reçu sa notification.

### **5.9. Suspension ou blocage d'un Compte Client**

Un Compte Client peut être suspendu ou bloqué par Coinhouse à tout moment pour des raisons liées :

- A la procédure de connaissance du Client ;
- A la LCB-FT ;
- Sur demande expresse des autorités compétentes ;
- Au non-respect des présentes CGU, notamment des dispositions liées aux moyens de paiement (y compris l'usage d'un VPN par le Client) ;
- En l'absence de réponse valide du Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à des demandes de justificatifs sur son KYC ou sur la fourniture d'un Service ;
- A la suspicion légitime que le Client est victime d'une escroquerie, d'un vol, d'une cyberattaque, d'une extorsion, d'une manipulation, de violence, de chantage ou qu'il n'est pas en mesure d'évaluer les risques associés aux Investissements ;
- En raison d'un comportement imputable au Client (insultes, menaces, demande abusive, etc.).

Un Compte Client suspendu ou bloqué ne pourra plus accéder aux Services temporairement ou définitivement. Coinhouse se réserve le droit à sa discrétion d'appliquer des Frais d'Intervention à la suspension ou au blocage d'un Compte Client.

Coinhouse ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences de quelque nature qu'elles soient liées au blocage ou à la suspension d'un Compte Client, notamment du vol ou de la perte de Crypto-actifs détenus par le Compte Crypto du Client intervenant avant ou après le blocage ou la suspension ayant pour cause un fait imputable au Client.

### **5.10. Modification d'un Retrait**

Un Retrait déjà exécuté par Coinhouse ne peut pas être modifié, cette opération étant irréversible.

### **5.11. Absence de délai de rétractation et commencement d'exécution immédiat**

En acceptant les CGU, le Client demande et accepte expressément que les CGU fassent l'objet d'un commencement d'exécution immédiat avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L.222-7 du Code de la consommation.

Toutefois, et conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les cas de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.

A ce titre, le Client accepte et reconnaît expressément que les transactions exécutées avant la fin du délai de rétractation ne puissent donner lieu à annulation du fait de la fluctuation du prix des Actifs Numériques sur lesquels elles portent.

## **6. Durée et résiliation**

### **6.1. Durée**

Les CGU sont valables pour une durée indéterminée à compter de leur acceptation sur le Site Internet ou l'Application Mobile par le Client.

### **6.2. Résiliation**

### **6.2.1. Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client peut résilier les CGU depuis le Compte Crypto accessible depuis l'Application et le Site Internet ou en adressant un écrit au service client en utilisant les coordonnées figurant à l'article 20 des présentes.

### **6.2.2. Résiliation à l'initiative de Coinhouse**

Coinhouse peut, à tout moment limiter, suspendre ou résilier tout ou partie des services afférents au Compte Crypto, couverts par les CGU en vigueur, en particulier, mais de manière non exclusive, dans le cas d'une utilisation non-conforme du Compte Crypto, du Compte Euro, des Services ou encore des Services et Avantages Additionnels associés à un Abonnement Payant souscrit.

Il est entendu par utilisation non-conforme, et ceci de façon non limitative, les hypothèses suivantes :

- (a) utilisation anormale ou frauduleuse des Services, des Services et Avantages Additionnels, du Compte Crypto voire le cas échéant du Compte Euro ;
- (b) non paiement dans les délais impartis des Frais d'Abonnements (défaut de paiement initial ou du renouvellement, impossibilité de prélever les frais sur le compte du client, mise en opposition du paiement par la banque du Client ou par le Client) ;
- (c) non-respect des CGU, des présentes CGV de Coinhouse, des CGV de Coinhouse Payment Solutions ou du contrat-cadre conclu avec TREEZOR ;
- (d) communication de fausses informations et/ou usurpation d'identité ou manipulation du Compte Coinhouse du Client par un tiers ;
- (e) refus ou échec de vérification de l'identité du Client par Coinhouse ou Coinhouse Payment Solutions ;
- (f) refus du Client de transmettre les informations nécessaires à la fourniture d'un ou plusieurs Services et Avantages Additionnels ou transmission de fausses informations ou d'informations erronées ou incomplètes, notamment les informations personnelles sur le patrimoine, les revenus du Client, leur origine, et les justificatifs en lien avec ses Dépôts, Retraits, Achats, Conversion, Ventes d'Actifs Numériques, les informations demandées dans le cadre du questionnaire d'adéquation sur les habitudes et stratégies d'investissement du Client ;
- (g) soupçons d'atteinte à la sécurité du Compte Crypto ou le cas échéant du Compte Euro ;
- (h) soupçons de fraude fiscale, de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme ou autres actes frauduleux, délictueux ou criminels ;
- (i) défaut de paiement des Frais ou Commission sous quelque forme, y compris pour les éventuels intérêts de retard ;
- (j) demande expresse des autorités compétentes ou d'une décision de justice ;
- (k) suspicion légitime que le Client est victime d'une escroquerie, d'un vol, d'une cyberattaque, d'une extorsion, d'une manipulation, de violence, de chantage ;
- (l) comportement imputable au Client (dénigrement, insultes, menaces, demande abusive, absence de réponse ou de coopération avec les services de Coinhouse ou de Coinhouse Payment Solutions, etc.) ; ou
- (m) litige avec Coinhouse ou Coinhouse Payment Solutions.

La limitation, la suspension ou la résiliation totale ou partielle des Services associés au Compte Crypto, dans un cadre autre qu'une utilisation non conforme desdits Services et autre qu'une action résultant d'une obligation réglementaire ou d'une décision de justice, fera l'objet d'une notification préalable au Client au moins 15 jours calendaires avant la prise d'effet.

### **6.3. Effets de la résiliation**

A compter de la date de prise d'effet de la résiliation, le Client n'a plus le droit de bénéficier de son Compte Crypto, son Compte Euro (le cas échéant) et les Services

associés. Coinhouse est en droit de prendre toute mesure utile pour ce faire. Le Solde de son Compte Crypto et de son Compte Euro doit être à zéro.

La clôture du Compte Client donnera lieu à la résiliation des produits et services éventuellement détenus par celui-ci.

La clôture du Compte Client ne donnera lieu à la perception d'aucun frais de la part de Coinhouse, sauf mention contraire dans les présentes CGU ou dans la Grille Tarifaire.

Toutefois, conformément à l'article 5.2.1. des CGV, lorsque le Client a souscrit à un Abonnement Payant, le Client devra s'acquitter des Frais d'Abonnement jusqu'à la fin de la période d'engagement en cours.

## **7. Tarification**

### **7.1. Information sur le Prix des Actifs Numériques**

Les Prix des Actifs Numériques pouvant faire l'objet d'une Transaction par Coinhouse sont communiqués au Client sur le Site Internet, sur l'Application Mobile ou à sa demande lors d'une opération réalisée avec l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle.

Lors de l'Achat ou la Vente des Actifs Numériques en monnaie fiduciaire, les Actifs Numériques sont vendus ou achetés aux Clients par Coinhouse pour un Prix libellé en euro (€), sauf mention particulière contraire. La Conversion d'Actif Numérique ne permet pas d'afficher un Prix libellé en euro (€), puisqu'une quantité est échangée contre une autre quantité. Les Frais de Conversion peuvent être exprimés en euro en utilisant l'équivalence avec le Prix de l'Actif Numérique.

### **7.2. Calcul des Frais sur les Transactions et Frais d'Intervention**

Les Frais sur les Transactions sont déterminés, comme indiqué ci-après et dans la Grille Tarifaire :

- A l'Achat : les Frais d'Achat sont déterminés en multipliant le taux de Commission par le Montant Brut d'Achat divisé par (1 + taux de Commission), le taux de Commission étant exprimé en pourcentage.
- A la Vente : les Frais de Vente sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la quantité d'Actifs Numériques vendue et par le Prix de l'Actif Numérique fixé par Coinhouse lors de la Compensation de la Vente.
- A la Conversion : les Frais de Conversion sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la contre-valeur des Actifs Numériques convertis.

Les Frais sur les Transactions sont soumis à des minimums tels qu'indiqués sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile, et le cas échéant, augmentés de frais fixes.

Le taux de Commission peut varier, notamment en fonction du moyen de paiement utilisé et de la souscription par le Client d'un Abonnement Payant permettant de bénéficier d'une tarification différente.

En cas d'erreur imputable au Client (erreur de montant dans l'envoi d'une somme d'argent libellée en Euros, dépassement du délai autorisé de Transaction, utilisation d'un moyen de paiement non autorisé ou ne lui appartenant pas, absence de libellé dans le virement bancaire à l'Achat, communication d'un IBAN incorrect ou lié à un compte bancaire n'appartenant pas au Client, irrégularité du Compte Client, raisons de l'article 5.9 des CGU), Coinhouse peut appliquer des Frais d'Intervention par Transaction, qui s'additionnent aux Frais de Transaction. Les Frais d'Intervention sont calculés en pourcentage du montant équivalent en Euros de la Transaction ou en pourcentage de la quantité d'Actif Numérique. Les Frais d'Intervention peuvent être soumis à un minimum.

### **7.3. Communication du Prix d'un Actif Numérique. Prix garanti et non garanti**

Le Prix de l'Actif Numérique et le montant définitif des Frais de Transaction sont fixés et communiqués au Client :

- avant la validation par le Client de la Transaction effectuée sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile ; et
- postérieurement à la réalisation de la Transaction si celle-ci est effectuée directement par un Chargé de Clientèle agissant sur demande du Client.

Dans les deux cas, le montant des Frais d'Intervention peuvent être communiqués ultérieurement et faire l'objet d'une facturation séparée.

Dans le cadre d'une procédure d'exécution normale de la Transaction, c'est-à-dire que Coinhouse confirme la possibilité d'exécuter la Transaction, le Prix est garanti :

- En cas de Vente, de Conversion, d'Achat par virement bancaire, avec le Compte Euro, ou carte bancaire initié et finalisé par le Client depuis le Site Internet ou l'Application Mobile ;
- En cas d'Achat réalisé avec l'aide d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur, lorsque les fonds ont été reçus par virement bancaire, et si le Client précise expressément vouloir confirmer lui-même ou annuler l'achat sur le Site Internet ou l'Application Mobile pendant le laps de temps qui sera indiqué par email ; et
- Si les Conditions Particulières le précisent.

Le Prix n'est pas garanti :

- Si Coinhouse n'est pas en mesure d'exécuter la Transaction ;
- En cas de paiement récurrent automatique d'Achat d'Actif Numérique ou de Vente récurrente ;
- En cas de Transaction portant sur un Actif Numérique effectué directement par un Chargé de Clientèle ou un Opérateur, sauf demande expresse du Client et accord écrit de Coinhouse au préalable ;
- En cas de d'Achat réalisé depuis le Site Internet ou l'Application Mobile si le Client ne peut pas accéder à son Compte Client sur le Site Internet, sur l'Application Mobile ou s'il ne valide pas l'Achat pendant le laps de temps indiqué ;
- Suite à une modification de la Transaction requise par le Client ou résultant d'une erreur qui lui est imputable, au non-respect des CGU notamment des procédures de l'article 10 des CGU, à la suspension du Compte Client ou son blocage par Coinhouse ;
- En cas d'annulation de la Transaction par le Client ;
- En cas de suspension de la Transaction par Coinhouse ;
- En cas de Défaillance Technique ou Force Majeure.

#### **7.4. Absence de TVA sur les Frais de Transactions**

Les Frais sur les Transactions, les Frais de Retrait et de Dépôt ne sont pas assujetties à la TVA (article 261 C, 1<sup>o</sup>-d du CGI – BOI-TVA-CHAMP-10-10-40-50 n° 10 ; article 135, paragraphe 1, sous d), e) et f), de la directive 2006/112 – CJUE, 22.10.15, C264/14, Hedqvist).

#### **7.5. Calcul des Frais de Retrait**

Coinhouse refacture intégralement les Frais de Minage au Client qui sont inclus dans les Frais de Retrait qui sont des Frais de Minage majorés. Les Frais de Minage sont déterminés en utilisant les informations fournies par les Portefeuilles (en unité/Byte) multipliées par la taille d'une transaction standard et par le Cours de l'Actif Numérique. Les Frais de Retrait sont calculés en pourcentage de la quantité brute de l'Actif Numérique faisant l'objet d'un Retrait en incluant des frais minimums pris par Coinhouse, selon les modalités indiquées dans la Grille Tarifaire.

#### **7.6. Tarification du Dépôt**

Le Dépôt d'Actifs Numériques par un Client dans son Compte Crypto est gratuit, sauf mention contraire.

## 7.7. Tarification de la Conservation

La Conservation d'une quantité d'un ou plusieurs Actifs Numériques par un Client sur son Compte Crypto est un service gratuit sauf mention contraire, notamment dans le cas où le Client souhaite accéder à un service spécifique qui implique de signer un contrat de conservation.

Le Service de Conservation proposé par Coinhouse se distingue du service de Conservation proposé par Coinhouse Custody Solutions. Le recours aux services de Conservation proposé par Coinhouse Custody Solutions nécessite également la signature d'un accord séparé entre le Client et Coinhouse Custody Solutions.

Si applicable, les Frais de Conservation sont soumis à la TVA française selon la législation en vigueur.

## 7.8. Tarification du Retrait

Le Retrait d'Actifs Numériques par un Client depuis son Compte Crypto est un service payant, sauf mention contraire, dont les modalités de calcul sont indiquées dans la Grille Tarifaire.

## 7.9. Tarification de l'Abonnement, tarification spécifique

L'accès à certains Services proposés par Coinhouse, la création de certains Compte Client personne morale, l'accès à l'accompagnement par un Chargé de Clientèle font l'objet d'une tarification spécifique qui peut inclure le paiement d'un abonnement sur une période donnée.

Ces tarifications qui sont présentées sur le Site Internet, sur l'Application Mobile et dans la documentation commerciale de Coinhouse correspondent à un engagement ferme sur l'achat des prestations par le Client.

L'accès aux Services et aux bénéfices d'un Compte Client sur abonnement sont conditionnés à son paiement et prennent fin à la fin de la durée d'engagement, dès l'arrêt des paiements ou en cas de demande formulée par écrit du Client. Un Service sur abonnement ne peut être suspendu. Une fois réglé, un Abonnement est considéré comme dû et ne peut être remboursé même s'il est arrêté du fait du Client.

## 8. Procédures d'Achat

### 8.1. Procédures générales

Pour réaliser un Achat, un Client doit disposer d'un Compte Client ouvert et validé. Un Compte suspendu ou bloqué ne peut réaliser d'Achat.

Lors d'un Achat, le Client renseigne le type Actif Numérique à acheter (étant entendu que cet Actif Numérique est vendu par Coinhouse) et la quantité qu'il souhaite acheter ou le montant total en euros qu'il souhaite régler (ci-après « **Montant Brut d'Achat** »). Le Montant d'Achat correspond au Montant Brut d'Achat après déduction des Frais sur Transaction d'Achat. Il revient au Client de s'informer sur la volatilité des Prix des Actifs Numériques. Le Client est libre d'annuler un Achat avant la validation de son paiement et celui-ci est annulé sans frais et les fonds sont retournés dans un délai de 2 à 7 jours ouvrés sur le compte bancaire utilisé pour l'envoi des fonds.

Pour un Achat sur le Site Internet ou l'Application Mobile la procédure est décrite sur le Site Internet, l'Application Mobile et le Prix de l'Actif Numérique est affiché au Client préalablement à sa validation. Le Client dispose d'un délai indiqué sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile pour payer l'Achat et pour finaliser l'opération. Une fois le paiement validé, l'Achat n'est pas annulable par le Client. Il peut toutefois être annulé par Coinhouse, notamment en cas de Défaillance Technique ou de Force Majeure.

**IMPORTANT** : lorsque le Client initie un Achat, il est possible que Coinhouse ne soit pas en mesure de proposer son exécution pour des raisons de sécurité, de disponibilité des places de marché et fournisseurs de liquidités, des risques de "slippage" trop importants,

ou de liquidité insuffisante sur les places de marché. Le Client est alors invité soit à demander l'exécution de son ordre ultérieurement, soit à couper le Montant Brut d'Achat de telle sorte que des Achats de valeurs plus petites soient exécutées. En cas de non résolution, le Client est invité à se rapprocher au plus vite du Service Client ou de son Chargé de Clientèle. Il est fortement recommandé aux Clients souhaitant réaliser des Transactions unitaires volumineuses (plus de 100.000 euros ou l'équivalent en Actifs Numériques) de contacter préalablement un Opérateur ou un Chargé de Clientèle afin d'en assurer la meilleure exécution possible.

Dans le cadre d'un Achat par virement, le compte bancaire utilisé par le Client doit être identifié, sa banque doit être en Europe, en particulier un Client Consommateur ne peut utiliser un compte bancaire de personne morale ou vice versa. Coinhouse se réserve le droit, sans préavis, de limiter le nombre de comptes bancaires utilisables par un Client.

Des Limites s'appliquent aux Achats d'un Client en fonction des données du Compte Client, de son historique de Transactions et du moyen de paiement utilisé. Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites d'Achat auprès d'un Opérateur, via le Site Internet ou l'Application Mobile. Le Client peut être amené à remplir ponctuellement un Questionnaire Client fourni par Coinhouse et à transmettre des justificatifs adéquats.

Une facture est émise à l'issue d'un Achat et envoyée au Client par email ou disponible sur demande. L'historique des Achats est également présent sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

La quantité d'Actifs Numériques achetée est disponible dans un court délai (au maximum 72h sauf Force Majeure) dans le Compte Crypto correspondant du Client. L'application de mesures de LCB-FT, de lutte contre la Fraude ou les conséquences d'un défaut de liquidité sur les places de marchés utilisées par Coinhouse pour réaliser les transactions pour compte propre peuvent retarder la mise à disposition des Actifs Numériques achetés. Coinhouse ne peut être tenu responsable des conséquences de ce retard.

Coinhouse ne peut être tenu responsable d'un refus de l'opération d'Achat par Coinhouse et de ses conséquences, du fait de la réception d'un montant différent du Montant Brut d'Achat, d'instructions incomplètes ou erronées dans le libellé du virement bancaire, de l'utilisation par le Client de moyens de paiement (carte bancaire ou compte bancaire) ne lui appartenant pas ou impossible à associer à son Compte Client ou pour des raisons liées au KYC du Client ou de la réglementation LCB-FT ou à la prévention de la fraude.

Si Coinhouse venait à annuler un Achat alors que le Client a procédé au paiement du Montant d'Achat pour tous motifs imputables au Client, le Client sera remboursé déduction faite des pertes éventuellement subies par Coinhouse du fait de la différence de Prix de l'Actif Numérique avec le moment où Coinhouse a procédé à la Compensation du Montant d'Achat.

Coinhouse n'est en aucune manière tenue d'exécuter un Achat expiré ou annulé. Un Achat non validé, non payé, ou partiellement payé par un Client sera réputé annulé et pourra ne pas être réalisé par Coinhouse.

En cas d'erreurs répétées (virement sans référence/libellé, virement ne respectant pas les Limites, utilisation de moyens de paiement ne lui appartenant pas, virement depuis un compte bancaire hors zone Europe ou non autorisé) ou de tout manquement imputable au Client au titre des CGU, des Frais d'Intervention seront appliqués et calculés sur le Montant Brut d'Achat.

Si un Achat n'a pu aboutir passé un délai de 360 jours pour une raison imputable au Client, le Montant Brut d'Achat envoyé sera retourné au Client sur demande de celui-ci, déduction faite des Frais d'Intervention majorés de 10 % par jour à partir du 361<sup>ème</sup> jour.

## **8.2. Achat par carte bancaire**

Le Client dispose d'un délai de quelques minutes tel qu'indiqué sur le Site Internet ou l'Application Mobile pour effectuer son paiement par carte bancaire qui sera confirmé par

« 3D-Secure ». La carte bancaire utilisée doit être à son nom ou au nom de la personne morale titulaire du Compte Client, ne doit pas être considérée comme un moyen de paiement électronique anonyme, être valide et acceptée par Coinhouse. Au-delà du délai affiché, l'Achat est indiqué comme « expiré » et est annulé. Le Client ne doit pas utiliser de VPN pour sa connexion, car le paiement risque d'être refusé.

Coinhouse propose à des Clients l'Achat Récurrent par carte bancaire comme indiqué sur le Site Internet et l'Application Mobile.

Coinhouse ne peut être tenu responsable des conséquences de l'utilisation d'une carte bancaire n'appartenant pas au Client, d'une opération d'Achat annulée, en échec ou plus généralement n'ayant pas abouti.

### **8.3. Achat par virement bancaire ou par Compte Euro**

#### **8.3.1. Par virement bancaire du Client vers le compte bancaire de Coinhouse**

Lors d'un Achat par virement bancaire, Coinhouse communique directement sur le Site Internet ou l'Application Mobile les coordonnées bancaires de Coinhouse (« **Compte Bancaire Coinhouse** ») et les instructions exactes permettant au Client de faire son virement bancaire depuis sa banque habituelle, notamment l'indication d'un code à mettre dans le libellé du virement (qui peut être du type « CNHS xxxxxx »). Le Client est libre d'annuler à tout moment son ordre d'Achat tant que le virement du Montant Brut d'Achat n'a pas été reçu sur le Compte Bancaire Coinhouse.

À l'exception des Clients utilisant les services de Gestion Pilotée ou d'Achat Récurrent chez Coinhouse, si un Client omet d'inclure le code fourni par Coinhouse dans le libellé de son virement, Coinhouse traitera la réception de ce virement comme une intention d'acheter des *stablecoins*, générant ainsi une proposition d'achat valide pendant soixante-douze heures (72h). Néanmoins, le client aura toujours la possibilité de choisir de ne pas procéder à l'achat des *stablecoins* proposés. Coinhouse reste libre de retirer la proposition d'Achat de *stablecoins* avant l'expiration du délai de soixante-douze heures (72h), sans obligation de justifier cette décision.

Le Client doit impérativement générer l'opération d'Achat sur le Site Internet ou l'Application Mobile avant de réaliser son virement afin de valider que le Montant Brut d'Achat ne dépasse pas sa Limite autorisée et afin d'obtenir un code d'identification de l'opération à préciser dans le libellé de son virement bancaire.

Une fois le paiement du Montant Brut d'Achat reçu sur le Compte Bancaire Coinhouse avec les instructions correctement indiquées dans un délai maximum de 8 jours ouvrés après le jour après l'initiation de l'Achat sur le Site Internet ou l'Application Mobile, Coinhouse procède à la vérification des informations du Client. Cette validation peut prendre maximum 72h, sauf si le Client est notifié (par email ou téléphone) d'une anomalie ou si Coinhouse n'est pas en mesure d'attribuer la transaction au Client (par exemple : Client/Opération non identifiable); dans ce cas, l'Achat est suspendu pour une durée maximum de 45 jours. Des Frais d'Intervention peuvent être imputés au Client à la seule discrétion de Coinhouse.

La validation de la transaction d'Achat par Coinhouse déclenche une notification (par email) au Client afin de l'informer qu'il dispose d'un laps de temps qui peut atteindre 72 heures pour finaliser lui-même l'opération ou pour l'annuler sans frais. En cas d'annulation ou à l'issue du délai de 72 heures, le remboursement du Montant Brut d'Achat se fait sous 7 jours ouvrés sauf cas de Force Majeure ou Défaillance Technique. Pendant ce délai de 72 heures, le Client peut se connecter à son Compte Client et valider définitivement l'Achat. La quantité d'Actifs Numériques à recevoir est calculée par Compensation du Montant d'Achat en utilisant le Prix de l'Actif Numérique fixé par Coinhouse au moment où le Client effectue la validation. Les informations sur le Prix d'une unité d'Actif Numérique, la quantité achetée et le Montant Brut d'Achat sont communiquées au Client. Les frais de Transaction, tels que calculés selon les modalités de la Grille Tarifaire, sont indiqués sur la facture.



A réception d'un virement bancaire valide, si l'Achat a été annulé ou que le Montant Brut d'Achat ne correspond pas au montant du virement reçu, Coinhouse peut à sa seule discrétion décider de recréer ou modifier l'opération d'Achat avec le bon montant (de proposer notamment un Achat de stablecoin). Le Client en sera alors informé par email et disposera d'un laps de temps (communiqué dans l'email et qui peut atteindre de 72 heures) pour annuler lui-même sans frais l'Achat comme dans le cadre de la procédure définie au précédent paragraphe.

Dans le cas d'un Achat récurrent, le Client devra indiquer dans le libellé du virement les mots « récurrent ou recurr » ainsi que le nom de l'Actif Numérique, tel que cela est précisé sur le Site Internet, l'Application Mobile ou devra informer le Service Client de son souhait de mettre en place un virement récurrent. Dès réception d'un virement bancaire valide pour une opération récurrente, Coinhouse passera l'opération d'Achat suivant les instructions sans validation préalable du Client qui en sera informé à posteriori. Un Achat par virement récurrent n'est pas annulable et le Prix de l'Actif Numérique acquis ne peut être garanti ou communiqué à l'avance au Client.

### **8.3.2. Par le Compte Euro**

Coinhouse permet à son Client, à travers son Site Internet et son Application Mobile, d'ouvrir un compte de paiement en euros auprès de Coinhouse Payment Solutions, agent prestataire de services de paiement, identifié comme le "Compte Euro", permettant au Client, sous réserve de crédit suffisant (a minima le Montant Brut d'Achat), de réaliser des Achats d'Actifs Numériques sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile ou de payer tout Abonnement Payant souscrit auprès de Coinhouse, dans la limite des conditions stipulées à l'article 8.1 des présentes CGU et des conditions générales d'utilisation de Coinhouse Payment Solutions.

### **8.4. Achat accompagné par un Chargé de Clientèle**

L'Achat accompagné par un Chargé de Clientèle s'applique principalement au Client payant par virement bancaire. Le Chargé de Clientèle communique le Compte Bancaire Coinhouse, qui est également indiqué lors de la procédure décrite au 8.3.1. des CGU.

Le Client doit impérativement informer préalablement le Chargé de Clientèle de son projet d'Achat pour des Transactions supérieures unitairement à 50.000 euros avant de réaliser son virement afin de valider que le Montant Brut d'Achat ne dépasse pas sa Limite autorisée et pour en assurer la bonne exécution.

A réception du virement et après sa validation, le Chargé de Clientèle contacte le Client par email ou par téléphone pour confirmer sa ou ses opérations d'Achat. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches d'investissement en rappelant les facteurs de risques et en lui communiquant le cas échéant les notes d'analyses réalisées par Coinhouse. Le Client est seul décisionnaire de son Achat, il est libre d'annuler son Achat avant sa validation et sera remboursé sans frais, sauf d'éventuels Frais d'Intervention en cas d'abus ou de comportement inapproprié.

Sauf demande expresse du Client et acceptée par Coinhouse ou Conditions Particulières, l'Achat se fait à Prix non garanti. Le Chargé de Clientèle confirmera l'Achat auprès du Client par téléphone (la conversation peut être enregistrée), par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

Le Client peut demander le Retrait des Actifs Numériques achetés sur un Portefeuille Externe, dont la communication (par email, depuis le Site Internet ou depuis l'Application Mobile) est à la seule responsabilité du Client. Le Retrait pourra être effectué concomitamment à l'Achat dans un délai maximum de 72 heures.

## **9. Procédure de Vente**

### **9.1. Dispositions générales**

Pour réaliser une Vente, un Client doit disposer d'un Compte Client ouvert et validé. Un Compte suspendu ou bloqué ne peut réaliser de Vente.

Lors d'une Vente, le Client renseigne la quantité exacte d'Actif Numérique à vendre (« **Quantité QV** ») ou le montant net en euros à recevoir sur son compte bancaire (le « **Montant Net de la Vente** »). Une fois l'une des deux valeurs fixées par le Client, l'autre est calculée par Coinhouse en utilisant le Prix de l'Actif Numérique vendu. Un Client ne peut vendre une Quantité QV supérieure au Solde de son Compte Crypto considéré. Le Client est seul décisionnaire de sa Vente, il est libre d'annuler sa Vente avant sa validation.

Le Client doit renseigner le compte bancaire si l'IBAN de celui-ci n'a pas été préalablement renseigné en suivant les instructions fournies sur le Compte Client et en répondant à d'éventuelles questions de sécurité additionnelles. Coinhouse peut demander la fourniture d'un justificatif pour chaque IBAN.

Pour une Vente sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile, la procédure est décrite respectivement sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile et le Prix de l'Actif Numérique est affiché au Client préalablement à sa validation. Le Client dispose d'un délai indiqué sur le Site Internet ou l'Application Mobile pour valider la Vente et finaliser l'opération. Une fois validée, la Vente n'est pas annulable. Elle peut toutefois être annulée par Coinhouse, notamment en cas de Défaillance Technique ou de Force Majeure.

**IMPORTANT** : lorsque le Client initie une Vente, il est possible que Coinhouse ne soit pas en mesure de proposer son exécution pour des raisons de sécurité, de disponibilité des places de marché et fournisseurs de liquidités, des risques de "slippage" trop importants, ou de liquidité insuffisante sur les places de marché. Le Client est alors invité soit à demander l'exécution de son ordre ultérieurement, soit à couper le montant de la Vente de telle sorte que des Ventes de valeurs plus petites soient exécutées. En cas de non résolution, le Client est invité à se rapprocher au plus vite du Service Client ou de son Chargé de Clientèle. Il est fortement recommandé aux Clients souhaitant réaliser des Transactions unitaires volumineuses (plus de 100.000 euros ou l'équivalent en Actifs Numériques) de contacter préalablement un Opérateur ou un Chargé de Clientèle afin d'en assurer la meilleure exécution possible.

Le Montant Net de la Vente est soumis à un minimum fixé par Coinhouse au moment de la Vente. Ces Limites de Vente dépendent des données du Compte Client et de son historique de Transactions. Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites de Vente directement depuis le Site Internet, l'Application Mobile, auprès d'un Chargé de Clientèle ou du Service Client. Pour étudier la demande du Client, Coinhouse peut être amené à demander des justificatifs et des informations complémentaires afin d'autoriser la Vente (notamment un Questionnaire Client et des justificatifs sur l'origine des Actifs Numériques quand ceux-ci ont été acquis en dehors de Coinhouse).

Le règlement du Montant Net de la Vente s'effectue par virement bancaire suivant les instructions fournies par le Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la réalisation de la Vente par Coinhouse sauf cas de Force Majeure ou de Défaillance Technique ou de faute imputable au Client. Une facture détaillant l'opération est envoyée au Client et disponible sur simple demande. Ces informations sont affichées, en permanence, dans l'historique des Transactions sur l'interface du Compte Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

Tout au long du processus de Vente et avant que celle-ci ne soit validée par Coinhouse, Coinhouse se réserve le droit de demander à un Client l'origine des Actifs Numériques vendus, leur date d'acquisition et l'origine des fonds utilisés pour leur acquisition. En cas de réponse jugée incomplète, manquant de clarté, mensongère ou inadéquate notamment au regard de la réglementation applicable, Coinhouse refusera la Vente et retournera la quantité d'Actifs Numériques reçue, si elle a été envoyée par le Client, sans aucun dédommagement.

Si Coinhouse venait à annuler une Vente pour tous motifs imputables au Client alors que celle-ci a été validée par le Client, le Client sera re-crédité en Actif Numérique déduction faite des pertes éventuellement subies par Coinhouse du fait de la différence de Prix de l'Actif Numérique avec le moment où Coinhouse a procédé à la Compensation de la Vente.

Le Client est seul responsable de la communication de ses coordonnées bancaires (IBAN). Coinhouse ne sera en aucun cas tenu responsable des conséquences liées à la communication d'information erronée par le Client concernant ses coordonnées bancaires. Pour des raisons de sécurité, dans le cas où une opération d'ajout, de retrait ou de modification des coordonnées bancaires est initiée, le Client doit suivre la procédure d'Authentification Forte.

Si une Vente n'a pu aboutir passé un délai de 360 jours pour une raison imputable au Client, la quantité d'Actifs Numériques envoyée sera retournée au Client sur demande de celui-ci, déduction faite des Frais d'Intervention de 20€ majorés de 10 % par jour à partir du 361<sup>ème</sup> jour.

## **9.2. Vente accompagnée par un Chargé de Clientèle**

Le Client doit impérativement informer préalablement le Chargé de Clientèle de son projet de Vente pour toute Transaction d'un montant unitaire supérieure à 50.000 euros avant de réaliser son Dépôt afin de valider que le Montant Net de la Vente ne dépasse pas sa Limite autorisée et en assurer la bonne exécution.

Le Client contacte le Chargé de Clientèle par email ou par téléphone pour demander la réalisation d'une Vente. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches et lui communique le cas échéant les notes d'analyses réalisées par Coinhouse. Le Client est seul décisionnaire de sa Vente, il est libre d'annuler sa Vente avant sa validation. Tout abus de la part d'un Client pourra faire l'objet de la facturation de Frais d'Intervention.

La Vente se fait à Prix non garanti, sauf Conditions Particulières. Le Chargé de Clientèle confirmera la Vente auprès du Client par téléphone (la conversation peut être enregistrée), par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

## **10. Procédure liée à une opération de Conversion**

### **10.1. Dispositions générales**

Pour réaliser une opération de Conversion, un Client doit disposer d'un Compte Client ouvert et validé. Un Compte suspendu ou bloqué ne peut réaliser de Conversion. La liste des Actifs Numériques pour lesquels la Conversion est proposée est disponible sur le Site Internet, l'Application Mobile auprès d'un Chargé de Clientèle et sur demande au Service Client.

Lors d'une opération de Conversion, le Client renseigne la quantité exacte d'Actif Numérique à convertir et le type d'Actif Numérique qu'il souhaite obtenir à l'issue de la Conversion. Un Client ne peut convertir une quantité d'Actif Numérique supérieure au Solde de son Compte Crypto considéré. Le Client est seul décisionnaire de la Conversion, il est libre de l'annuler avant sa validation.

Pour une Conversion initiée depuis le Site Internet ou l'Application Mobile, la procédure est décrite respectivement sur le Site Internet ou l'Application Mobile et le Prix permettant de définir la parité d'échange entre les deux Actifs Numériques est affiché au Client préalablement à sa validation. Le Client dispose d'un délai indiqué sur le Site Internet ou l'Application Mobile pour valider et finaliser l'opération. Une fois validée, la Conversion n'est pas annulable. Elle peut toutefois être annulée par Coinhouse, notamment en cas de Défaillance Technique ou de Force Majeure.

**IMPORTANT :** lorsque le client initie une Conversion, il est possible que Coinhouse ne soit pas en mesure de proposer son exécution pour des raisons de sécurité, de disponibilité des places de marché et fournisseurs de liquidités, des risques de "slippage" trop

importants, ou de liquidité insuffisante sur les places de marché. Le Client est alors invité soit à demander l'exécution de son ordre ultérieurement, soit à couper le montant à convertir de telle sorte que des Conversions de valeurs plus petites soient exécutées. En cas de non résolution, le Client est invité à se rapprocher au plus vite du Service Client ou de son Chargé de Clientèle. Il est fortement recommandé aux Clients souhaitant réaliser des Transactions unitaires volumineuses (plus de 100.000 euros ou l'équivalent en Actifs Numériques) de contacter préalablement un Opérateur ou un Chargé de Clientèle afin d'en assurer la meilleure exécution possible.

La quantité d'Actif Numérique à convertir est soumise à un minimum fixé par Coinhouse au moment de la Conversion.

Une fois l'opération de Conversion validée, le Compte Crypto du Client est débité de la quantité d'Actif Numérique convertie et il est crédité de la quantité d'Actif Numérique reçue en échange de la Conversion en tenant compte des Frais sur Transaction liée à la Conversion. La quantité du nouveau Actif Numérique crédité au Compte Crypto du Client est disponible au Retrait, à la Vente, ou pour une autre Conversion dans un délai court (maximum 72 heures sauf Force Majeure).

Une facture détaillant l'opération est envoyée au Client et disponible sur simple demande. Ces informations sont affichées, en permanence, dans l'historique des Transactions sur l'interface du Compte Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

Si Coinhouse venait à annuler une opération de Conversion pour tous motifs imputables au Client, alors que celle-ci a été validée par le Client, le Compte Crypto du Client sera re-crédité en Actif Numérique déduction faite des pertes éventuellement subies par Coinhouse du fait de la différence de Prix entre les deux Actifs Numériques avec le moment où Coinhouse a procédé à la Conversion.

## **10.2. Opération de Conversion accompagnée par un Chargé de Clientèle**

Le Client contacte le Chargé de Clientèle par email ou par téléphone pour demander la réalisation d'une opération de Conversion. En particulier, il est fortement recommandé au Client de prendre contact avec le Chargé de Clientèle pour toute opération avec une contre-valeur en euros d'un montant unitaire supérieur à 50.000 euros. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches. Le Client est seul décisionnaire de son opération de Conversion, il est libre de l'annuler avant sa validation. Tout abus de la part d'un Client pourra faire l'objet de la facturation de Frais d'Intervention.

La Conversion se fait à Prix non garanti, sauf Conditions Particulières. Le Chargé de Clientèle confirmera la réalisation de l'opération de Conversion au Client par téléphone (la conversation peut être enregistrée), par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

## **11. Service de Conservation d'Actifs Numériques**

### **11.1. Principes généraux applicables à la Conservation**

La conservation des Actifs Numériques détenus par Coinhouse pour le compte du Client (c'est-à-dire la détention des clefs privées qui permettent d'effectuer des transactions avec les Actifs Numériques) fait référence aux services de conservation des actifs numériques fournis dans le cadre du Compte Coinhouse (la « **Conservation** »).

Les Actifs Numériques détenus par Coinhouse pour le compte de son Client ne sont accessibles au Client que selon les procédures définies par Coinhouse et acceptées par le Client dans le cadre des présentes CGUs.

En conservant des Actifs Numériques dans son Compte Crypto, le Client assume la responsabilité d'une éventuelle dépréciation des différents Actifs Numériques en raison des fluctuations du prix de ces Actifs Numériques et n'a pas le droit de faire valoir des droits à l'encontre de Coinhouse à cet égard.

Coinhouse ne possède ni ne contrôle les protocoles logiciels sous-jacents qui régissent le fonctionnement des Actifs Numériques. Les protocoles sous-jacents sont généralement libres d'accès, et quiconque peut les utiliser, les copier, les modifier et les distribuer. Coinhouse décline toute responsabilité quant au fonctionnement des protocoles sous-jacents et ne garantit en aucun cas la fonctionnalité ou la sécurité des opérations du réseau. En particulier, les protocoles sous-jacents peuvent être soumis à des changements soudains dans les règles de fonctionnement (y compris les Forks). De tels changements de fonctionnement peuvent affecter matériellement la disponibilité, la valeur, la fonctionnalité et/ou le nom de l'utilisateur des Actifs Numériques détenus en dépôt. Le Client accepte et reconnaît que Coinhouse n'a aucune responsabilité pour lui permettre d'acquérir, de posséder, ou d'échanger des Actifs Numériques issues de ces Forks, ni pour lui permettre d'utiliser les protocoles issus de ces Forks.

Coinhouse peut avoir recours à des technologies et plateformes fournies par un ou plusieurs tiers pour fournir les services de Conservation. Toute relation concernant la détention et la Conservation des Actifs Numériques d'un Client n'existe qu'entre le Client et Coinhouse.

Coinhouse peut donner accès, à la demande du Client, au portefeuille omnibus, avec des adresses de dépôt individuelles et des adresses de retrait centralisées, géré par Coinhouse dans lequel les Actifs Numériques d'un Client sont mis en commun avec ceux conservés par Coinhouse pour d'autres Clients. Les clés donnant accès aux Actifs Numériques sont gérées et détenues par Coinhouse.

Le Compte Coinhouse du Client est destiné uniquement à l'utilisation appropriée des Actifs Numériques pris en charge par Coinhouse. Le Client ne doit en aucun cas tenter d'utiliser son Compte Coinhouse pour stocker, envoyer, solliciter ou recevoir des actifs autres que les Actifs Numériques pris en charge par Coinhouse, et sur les blockchains supportés par Coinhouse pour lesdits Actifs Numériques. Coinhouse n'assume aucune responsabilité en rapport avec toute tentative d'utilisation du Compte Coinhouse du Client avec des Actifs Numériques qu'elle ne prend pas en charge. Le Client reconnaît et accepte que Coinhouse n'est pas responsable de tout Actif Numérique non pris en charge par Coinhouse et qui serait envoyé sur son Compte Coinhouse. Coinhouse peut, à sa seule discrétion, mettre fin à la prise en charge de tout Actif Numérique particulier. Si le Client ne vend pas ou ne transfère pas ces Actifs Numériques hors de la plateforme avant que Coinhouse ne mette fin à son support pour ces Actifs Numériques, Coinhouse peut, à sa discrétion, retirer ces Actifs Numériques de son Compte Coinhouse.

Les Actifs Numériques supportés sur la plateforme de Coinhouse excluent tous les autres protocoles et/ou fonctionnalités qui complètent ou interagissent avec les Actifs Numériques supportés. Cette exclusion comprend, sans s'y limiter : les chaînes latérales ou tout autre protocole, actif numérique, token, actif forké, ou toute autre fonctionnalité, telle que la gouvernance d'un protocole et/ou toute fonctionnalité relative à un "smart contract", qui peut compléter ou interagir avec un Actif Numérique pris en charge. Le Client reconnaît et accepte que, à l'exception de ce qui est prévu dans les CGU, les protocoles additionnels sont exclus de la définition des Actifs Numériques supportés et que Coinhouse ne saurait être tenu responsable des pertes liées à votre utilisation ou interaction avec des protocoles additionnels, y compris via l'utilisation des Services de Coinhouse.

Si les Clients déposent des fonds à la mauvaise adresse, ou sélectionnent le mauvais réseau de transmission d'un Actif Numérique, Coinhouse n'est pas responsable des pertes qui en résulteraient, et si Coinhouse ne prend généralement pas en charge les Actifs Numériques ou la méthode déposés, il peut être dans l'incapacité totale de le récupérer.

La propriété des Actifs Numériques appartient à tout moment au Client et n'est pas transférée à Coinhouse sauf stipulations particulières prévues dans les présentes CGU.

Sauf si cela est requis par une décision de justice, par une autorité dans le cadre de l'application de la réglementation en vigueur, ou sauf si cela est prévu dans les documents contractuels conclus entre Coinhouse et le Client, Coinhouse n'utilisera pas pour son propre compte, ne vendra pas, ne transférera pas, ne prêtera pas, n'hypothéquera pas ou n'aliénera pas, de quelque manière que ce soit, les Actifs Numériques de son Compte Client, sauf si le Client en donne l'instruction ou si cela est formellement autorisé ou prévu dans les documents contractuels conclus entre Coinhouse et le Client.

De manière générale, Coinhouse utilise, pour détenir des Actifs Numériques au nom de ses Clients, des adresses blockchain distinctes des adresses blockchain utilisées par Coinhouse pour détenir ses propres Actifs Numériques.

Les Clients, personnes physiques ou morales, peuvent également bénéficier de services de conservation d'Actifs Numériques dans des comptes ségrégués via la plateforme Coinhouse Custody Services. La plateforme Coinhouse Custody Services est un service de conservation d'Actif Numérique spécialement conçu pour répondre aux besoins de certains Clients qui répondrait aux critères spécifiés par Coinhouse et autorisés par Coinhouse à utiliser ce service. Après avoir terminé avec succès la procédure de connaissance client et des diligences supplémentaires raisonnables portant sur l'origine des Actifs Numériques à conserver qui seraient nécessaires selon les standards de Coinhouse et qui sont effectués par Coinhouse, comme la signature d'une convention de conservation, un compte sera ouvert sur la plateforme Coinhouse Custody Services pour le Client.

## **11.2. Conservation des Actifs Numériques**

Coinhouse conserve les Actifs Numériques de ses Clients. La liste des Actifs Numériques actuellement pris en charge est disponible sur le Site Internet et l'Application Mobile.

Pour vérifier le solde actuel de ses avoirs en Actifs Numériques, le Client doit se connecter à son Compte Client. Le Client peut choisir de consulter le solde de ses Actifs Numériques en monnaie fiduciaire. Le Client reconnaît que (i) les valeurs en monnaie fiduciaire affichées ne sont fournies qu'à titre d'information ; (ii) Coinhouse ne garantit pas l'exactitude des données relatives aux valeurs converties en monnaie fiduciaire par rapport aux taux de change que le Client peut obtenir auprès d'autres sources d'information ; et que (iii) Coinhouse ne détient que les Actifs Numériques et non le montant affiché en monnaie fiduciaire.

Si un type d'Actif Numérique doit être retiré de la liste des Actifs Numériques pris en charge, Coinhouse, dans la mesure du possible, notifiera à l'avance le Client qu'il doit transférer ou retirer les Actifs Numériques concernés. Si le Client ne transfère pas, ni ne retire, ses Actifs Numériques faisant l'objet d'un retrait de la liste susmentionnée dans le délai spécifié dans l'avis préalable de Coinhouse, ce dernier a le droit de convertir ces Actifs Numériques en USDT, en USDC, tout autre stablecoin voire en euros sur la base du Prix au moment où la Conversion s'opère et suivant les Frais indiqués dans la Grille Tarifaire.

Coinhouse est libre d'ajouter ou retirer un Actif Numérique donné de la liste des Actifs Numériques pris en charge sur la plateforme, et ce à tout moment et sans avoir à justifier de sa décision. A titre informatif, le choix d'ajouter ou de retirer un Actif Numérique donné de la liste des Actifs Numériques pris en charge sur la plateforme peut notamment être justifié par des raisons réglementaires, environnementales, technologiques, financières, et les conditions du marché.

## **11.3. Engagements et absence de responsabilités de Coinhouse**

Coinhouse ne peut être tenue pour responsable que des atteintes portant sur ses systèmes informatiques propres et dont elle a la maîtrise. Elle ne peut de ce fait être tenu responsable des conséquences sur la Conservation ou le Retrait dues (i) à une Défaillance Technique, (ii) un cas de Force Majeure, (iii) une atteinte à la sécurité du Client de quelque nature qu'elle soit, (iv) d'une attaque informatique ou d'une malveillance de la part de hackers ou (v) d'une atteinte logique ou d'un virus générique ou non affectant l'ordinateur, le système de messagerie, le téléphone ou les moyens informatiques du Client, (vi) d'une erreur, d'une négligence ou d'un acte malveillant imputable au Client, (vii) du non-respect par le Client des présentes CGU, (viii) d'une atteinte à la sécurité des Opérateurs de Coinhouse ou de tout autre acte de violence impliquant des Opérateurs responsables de la Conservation des fonds Clients.

#### **11.4. Gestion des Forks et Airdrop**

Coinhouse est en mesure d'assurer la gestion des Forks uniquement pour quelques Actifs Numériques pour lesquels il propose un service de Retrait. Coinhouse fera ses meilleurs efforts afin d'informer les clients concernés par e-mail de l'existence d'un Fork. Coinhouse pourra les inciter à effectuer un Retrait afin qu'il puisse gérer eux-mêmes leur accès aux droits issus du Fork.

En outre, pour assurer la gestion d'un Fork, Coinhouse prendra en compte le fait que :

- le ou les nouveaux Actifs Numériques doivent être supportés par le système de Conservation de Coinhouse utilisé sans modification technique substantielle, et ;
- le ou les nouveaux Actifs Numériques doivent être listés sur un site web de référence (à ce jour : [coinmarketcap.com](https://coinmarketcap.com)) parmi les 20 premières capitalisations de marché.

L'obligation de Coinhouse en matière de gestion de Forks et des Airdrops est limitée à une obligation de moyens et non de résultat. Coinhouse ne saurait garantir à ses Clients le fait de recevoir ou d'être crédité sur leur Compte Crypto d'une certaine quantité d'un ou de nouveaux Actifs Numériques issus du Fork de l'Actif Numérique initialement détenu au moment de la constatation du Fork.

#### **11.5. Restitution des Actifs Numériques conservés**

Coinhouse a mis en place un processus interne permettant au Client de retirer (procédure de Retrait défini à l'article 12 des CGU) des Actifs Numériques conservés en les transférant depuis leur Compte Crypto Coinhouse vers un Portefeuille Externe, sous réserve du paiement par le Client des Frais de Retrait, sous réserve des maintenances ou indisponibilités des réseaux, et sous réserve que les Actifs Numériques ne soient pas immobilisés via l'utilisation d'un Service (par exemple le Staking).

L'exécution du retrait peut être interrompue ou retardée, sans que Coinhouse puisse en être tenu pour responsable, dès lors que l'interruption de l'exécution relève d'une décision de justice, d'une mesure relevant du régime des sanctions internationales ou de la mise en œuvre par Coinhouse de ses obligations réglementaires.

Par ailleurs, Coinhouse ne restituera pas immédiatement les Actifs Numériques d'un Client en cas de survenance d'un ou de plusieurs des événements suivants (les événements ne sont pas exclusifs les uns des autres) :

- le Compte Client a été suspendu, fermé ou bloqué ;
- la fonction de Retrait a été suspendu sur le Compte Client par Coinhouse, soit à la demande du Client, soit par mesure de précaution en cas de suspicion de fraude ou de risque trop important ;
- soupçon de violation de la réglementation en matière LCB-FT ;
- demande d'une autorité ou juridiction compétente ;

- suspicion légitime sur le fait que le Client n'est pas à l'origine de la demande de Retrait ;
- les Limites au Retrait ont été atteintes, depuis le Site Internet ou l'Application Mobile ;
- l'un des cas d'absences de responsabilités évoquées au 11.3 ;
- Coinhouse subit une cyberattaque, fait l'objet d'une atteinte logique, d'un virus, générique ou non, d'une attaque physique de ses locaux ou portant atteinte à l'intégrité des Opérateurs dans l'exercice de leur fonction ;
- le Site Internet ou l'Application Mobile et plus généralement les systèmes informatiques de Coinhouse font l'objet de maintenance ;
- la fourniture de certains Services sur Actifs Numériques qui imposent un délai de retrait ou la réalisation d'opérations spécifiques par Coinhouse avant de procéder à la restitution des actifs ;
- le Client est décédé ou n'est pas joignable.

Coinhouse restituera les Actifs Numériques dès lors que le ou les événements susmentionnés auront été résolus ou traités de telle manière que la sécurité et la responsabilité du Client et/ou de Coinhouse ne seront plus en jeu.

## **12. Procédure de Retrait et de Dépôt**

Le Retrait et le Dépôt sont proposés pour certains Actifs Numériques aux Clients disposant d'un Compte Client Validé, non bloqué et non suspendu et qui peuvent bénéficier de l'accès aux services de Coinhouse par le biais du Site Internet ou l'Application Mobile. Ces services sont accessibles depuis le Site Internet ou l'Application Mobile et par le biais d'un Chargé de Clientèle.

Ces services sont soumis aux mêmes limites et conditions que le service de Conservation défini ci-dessus.

Important : les opérations de Retrait ou Dépôt en Actifs Numériques sont irréversibles et le Client est entièrement responsable de la spécification de l'adresse correcte du portefeuille du bénéficiaire : le Client qui a effectué un Retrait ou Dépôt en Actifs Numériques supporte, seul, tous les risques de pertes qui y sont liés. Coinhouse ne peut pas récupérer les Actifs Numériques si le Client transfère par erreur ses Actifs Numériques à une mauvaise adresse de portefeuille.

Coinhouse n'assume aucune responsabilité pour les Retraits ou Dépôts effectués par erreur par les Clients.

### **12.1. Dépôt**

Le Dépôt n'est pas lié à un Achat concomitamment réalisé chez Coinhouse et procède d'une opération distincte. Le Client doit néanmoins disposer d'un Compte Client Validé, avoir réalisé un Achat, un premier virement depuis son compte bancaire ou transmettre dans un délai court certains documents afin de pouvoir effectuer ou valider un Dépôt.

*Important - Déclaration du Client :*

La quantité d'Actifs Numériques déposée doit provenir d'un Portefeuille appartenant au Client. En acceptant les CGU, le Client déclare que les Actifs Numériques déposés ont été acquis par lui de façon légale, qu'il en est pleinement propriétaire, qu'ils ne font pas l'objet d'un nantissement, qu'ils ne sont pas issus d'une activité frauduleuse, ni d'une opération relevant du blanchiment de capitaux, ni de toute activité réprimée par la loi, et qu'ils n'ont pas été confiés au Client par un tiers susceptible d'enfreindre les mêmes règles. La véracité, la complétude et l'exactitude des informations communiquées à Coinhouse par le Client relève de l'entière responsabilité de ce dernier. Le Client reconnaît qu'il est entièrement responsable des conséquences liées à une déclaration fautive, incomplète ou erronée. À tout moment, Coinhouse est en droit de demander au Client d'apporter des



éléments explicatifs et justificatifs sur l'origine des Actifs Numériques déposés ou d'annuler tout Dépôt.

Le Client est avisé du fait qu'il doit vérifier l'adresse de Dépôt sur le Site Internet ou l'Application Mobile préalablement à chaque Dépôt. Le Client s'engage ainsi à n'utiliser que l'adresse fournie unitairement par Coinhouse pour chaque Dépôt car celle-ci peut être différente à chaque Dépôt. Coinhouse peut être amené à changer régulièrement les adresses ou les adapter pour des besoins liés à la technologie Blockchain ou à stopper son offre de Dépôt pour un Actif Numérique donné. Il appartient au Client, pour chaque Dépôt, de s'assurer que l'adresse de Coinhouse est active en procédant à l'envoi après création d'une opération de Dépôt sur son Compte Client. Coinhouse ne saurait être tenu responsable d'un envoi d'Actifs Numériques à une adresse désactivée dès lors que l'opération de Dépôt n'a pas été préalablement créée sur le Site Internet, l'Application Mobile ou en consultant un Chargé de Clientèle.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'adresse du Portefeuille de Coinhouse, communiquée par Coinhouse pour le Dépôt. Le Client doit recopier absolument à l'identique cette adresse dans l'application de son Portefeuille permettant l'envoi de la quantité d'Actifs Numériques suivant les instructions indiquées par Coinhouse depuis le Site Internet ou l'Application Mobile. Coinhouse ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages provoqués par une erreur d'adresse de Portefeuille imputable au Client.

#### **12.1.1. Procédure en ligne**

La procédure de Dépôt est disponible sur le Site Internet ou l'Application Mobile. A réception d'une quantité d'Actif Numérique par Coinhouse, Coinhouse se réserve le droit de bloquer et de refuser le Dépôt pendant un délai de 20 jours ouvrés maximum. En cas de refus, le Dépôt est renvoyé au Client en utilisant l'adresse d'origine après prélèvement de Frais de Retrait et d'éventuels Frais d'Intervention et Frais de Conservation.

Une fois validé, le Dépôt vient créditer le Solde du Compte Crypto correspondant et est disponible à la Vente, à la Conversion et au Retrait.

#### **12.1.2. Procédure par le biais d'un Chargé de Clientèle**

A distance et pour les Comptes Clients autorisés, le Chargé de Clientèle communique par email l'adresse de Dépôt ou le QR-code correspondant, ou affiche au client le QR-code. L'opération est confirmée par email.

### **12.2. Retrait**

Le Client est autorisé, sauf exception, à retirer à tout moment tout ou partie de la quantité d'un Actif Numérique donné détenue dans son Compte Crypto ouvert chez Coinhouse, dès lors que son Compte Client est validé, non bloqué et non suspendu et que Coinhouse propose le Retrait de cet Actif Numérique.

Le Client souhaitant clôturer son compte doit impérativement mettre son Solde d'Actifs Numériques à zéro (0) afin que Coinhouse puisse satisfaire sa demande. Si le Solde est inférieur au montant minimum de Retrait ou de Vente, le Client devra expressément renoncer au Retrait ou à la Vente des fonds détenus sur son Compte Crypto. À défaut de renonciation, Coinhouse facturera 20 euros TTC au Client payable par virement bancaire ou carte bancaire pour effectuer le Retrait et clôturer le Compte Client.

En application de la réglementation en vigueur, une demande de Retrait d'un Compte Crypto par un Client peut déclencher des demandes d'informations au Client sur le portefeuille de destination, son propriétaire, l'objet du transfert, ou tout autre document ou information permettant de qualifier l'opération. Coinhouse peut refuser, sans motiver sa décision et sans préjudice aucun, de réaliser un Retrait d'un Compte Client.

Coinhouse se réserve le droit de refuser de traiter ou d'exécuter tout Retrait d'Actifs Numériques, s'il estime raisonnablement que son exécution peut, ou est susceptible, d'exposer Coinhouse à un risque autre que celui lié à l'unique exécution du Retrait. Coinhouse peut également refuser de traiter ou d'annuler tout Retrait d'Actifs Numériques en cours si la loi, la réglementation ou tout tribunal ou autre autorité à laquelle Coinhouse est soumis dans une juridiction quelconque l'exige, y compris, mais sans s'y limiter, dans les cas où il y a suspicion de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, de fraude ou de tout autre crime financier.

En outre, Coinhouse se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement les fonctions de Retrait tant que le Client ne sera pas en mesure d'apporter des éléments de réponses raisonnables aux questions de Coinhouse concernant les suspicions liées à la légitimité de l'opération, à la fraude ou encore à la manipulation du Compte Client.

#### *Important – Sécurisation du Retrait :*

Préalablement à toute opération de Retrait, le Client doit suivre la procédure d'Authentification Forte.

Le Client est seul responsable de la fourniture de l'adresse de Retrait sur le type de blockchain qu'il sélectionne lui-même. Coinhouse ne saurait être tenu pour responsable de toute conséquence résultant d'une erreur d'adressage ou de blockchain, une erreur de montant, ou du nombre de retraits réalisés par lui-même depuis le Site Internet ou l'Application Mobile.

Afin de garantir une plus grande sécurité, Coinhouse recommande et est en droit d'exiger du Client que les Retraits soient soumis à des Limites journalières et/ou hebdomadaires. Le Client pourra lever ses Limites en suivant la procédure communiquée par le Service Client ou un Chargé de Clientèle. La procédure aura pour but de vérifier que le Client est en parfaite sécurité et qu'il est bien à l'origine du Retrait sur une adresse de Retrait qu'il a bien validée.

### **13. Annulation d'un Service et délai de contestation.**

#### **13.1. Par le Client**

Le Client peut annuler :

- Préalablement à la validation d'une Transaction, la réalisation d'un Dépôt ou de la validation d'une demande de Retrait ;
- Un Achat si son Compte Crypto correspondant n'a pas été crédité dans un délai de 72 heures après confirmation de l'Achat; et
- Une Vente si son compte bancaire ou son Compte Euro n'a pas été crédité dans un délai raisonnable.

Le Client doit dans les 7 jours calendaires après paiement du montant lié à sa Transaction, réalisation du Dépôt, confirmation du Retrait ou Retrait des Actifs Numériques, interrogation de son Solde de son Compte Crypto, contester le Service ou signaler un problème comme décrit à l'article 5.8. Au-delà de ce délai, Coinhouse ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à un problème sur un Service.

#### **13.2. Par Coinhouse**

Une Transaction peut être annulée de plein droit et sans préavis par Coinhouse en cas de violation des dispositions des CGU, et notamment en cas de :

- Suspicion légitime de Coinhouse sur l'identité véritable ou portant sur le moyen de paiement du Client ou sur la légitimité de la Transaction, du Retrait, du Dépôt ;
- Non-respect par le Client des dispositions sur les moyens de paiement prévues à l'article 14 ;
- Absence de réponse par le Client dans un délai maximum de 7 jours aux questions et demandes de Coinhouse ;

- De comportement agressif, délictueux, injurieux ou de menaces proférées par un Client lors de ses communications avec Coinhouse ; et
- En application de la réglementation LCB-FT et de ses règles en matière de lutte contre la fraude.

En cas d'annulation d'une Transaction pour l'un de ces motifs, Coinhouse remboursera le Client sur la base soit du Prix de l'Actif Numérique utilisé pour la Transaction, soit du Prix de l'Actif Numérique correspondant à la date de remboursement au choix de Coinhouse. Coinhouse pourra facturer des Frais d'Intervention et déduire d'éventuelles pertes occasionnées.

Une Transaction peut être non exécutée ou annulée (selon les cas) sans préavis par Coinhouse, sans possibilité de remboursement ou d'indemnité, en cas de violation des CGU et notamment en cas de :

- Non-paiement du Montant Brut d'Achat par le Client ;
- Fourniture d'adresse de Retrait erronée par le Client en cas de Retrait ;
- Non-transfert ou transfert erroné par le Client de la nature et quantité d'Actif Numérique sur un Portefeuille détenu par Coinhouse en cas de Dépôt.

#### **14. Modalités et moyens de paiement**

Coinhouse se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier les moyens de paiement acceptés sur son Site Internet et sur son Application Mobile.

Ne sont admis, que les moyens de paiement explicitement acceptés et autorisés par Coinhouse, pour lesquels le Client s'engage à respecter les règles ci-dessous :

- paiement par carte bancaire : maximum deux cartes bancaires différentes sur une même période, qui doivent être valides et au nom exact du titulaire du Compte. Le Client doit disposer des fonds suffisants pour réaliser son Achat. Les cartes bancaires considérées comme des moyens de paiement électroniques anonymes ne sont pas autorisées ;
- paiement par virement bancaire : le virement doit être exécuté à partir d'un compte bancaire au nom exact du Client, ou au sien et à celui de son conjoint, concubin ou partenaire de Pacte Civil de Solidarité si sa situation familiale le justifie, ouvert dans un établissement bancaire situé en dans la zone SEPA ;
- paiement via le Compte Euro proposé par Coinhouse Payment Solutions : conditionné à l'acceptation des CGU de Coinhouse Payment Solutions et à la validation de l'ouverture du Compte Euro.

Les Clients disposant d'un Compte Client personne morale doivent utiliser la carte bancaire et le compte bancaire de la personne morale uniquement (tout paiement réalisé à partir d'un moyen de paiement au nom d'une personne physique ne saurait être accepté au titre d'un paiement réalisé pour le compte de la personne morale).

Toutes les Transactions payées par carte bancaire sur le Site Internet ou l'Application Mobile doivent être sécurisées par le système « 3D secure » permettant la sécurisation en ligne ou un mécanisme équivalent. L'usage d'un VPN par le Client est susceptible de bloquer les Achats par carte bancaire sur le Site Internet ou l'Application Mobile en raison des restrictions du prestataire de paiement et de Coinhouse. Coinhouse ne peut être responsable des conséquences d'un échec lors d'un Achat du fait de l'usage du VPN par un Client.

Coinhouse se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification de l'identité du Client dont le compte bancaire est débité. Cette vérification pourra prendre la forme, outre la vérification de l'identité et/ou du domicile du Client, d'une demande de communication de tous documents bancaires, tels qu'un IBAN, préalablement à la validation de la Transaction.

Coinhouse ne saurait être responsable des conséquences :

- D'un défaut du moyen de paiement du Client et/ou du système de paiement imputable au Client ou à sa banque ou son prestataire de services de paiement, et/ou au fournisseur de moyens de paiement utilisé par Coinhouse ;
- Du délai de renvoi des fonds vers les comptes bancaires des Clients en cas de refus ou d'annulation de l'Achat par le Client, par Coinhouse ou par les prestataires de paiement utilisés ;
- Du délai de réception des virements bancaires sur le compte du Client ou sur le Compte Bancaire de Coinhouse.

## **15. Sécurité du Compte Crypto**

### **15.1. Responsabilité du Client**

Le Client et le cas échéant, toute Personne Autorisée par ses soins, sont tenus de prendre toutes les mesures appropriées pour sécuriser son matériel, son adresse de messagerie personnelle utilisée pour son identification et ses données contre les virus, les logiciels malveillants et tout contenu inapproprié. Le Client est également responsable, dans les limites autorisées par la réglementation applicable, de sauvegarder et de maintenir des copies des données qu'il stocke ou transfère via nos Services. Coinhouse décline toute responsabilité pour les dommages résultant du défaut du Client à prendre les mesures nécessaires pour se conformer à cette stipulation et pour protéger ses informations.

### **15.2. Mesures de Sécurité**

Le Client et le cas échéant, toute Personne Autorisée par ses soins, se doivent d'assurer la sécurité du Compte Crypto, des identifiants utilisés pour le Compte Crypto et des éléments d'authentification au titre de l'Authentification Forte contre toute attaque extérieure et tout accès non autorisé.

Le Client et le cas échéant, toute Personne Autorisée par ses soins, sont seuls responsables de prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger leur Compte Crypto et pour garder leurs Identifiants sécurisés, notamment en respectant les principes suivants :

- Choisir des mots de passes uniques et robustes ;
- Assurer la confidentialité des identifiants et des éléments d'authentification au titre de l'Authentification Forte ; et
- Ne pas partager la vision ou l'accès à votre Compte Crypto de quelque manière que ce soit avec un tiers.

Coinhouse décline toute responsabilité en cas de vol d'Actifs Numériques résultant d'une négligence du Client ou d'une compromission de son matériel, de ses logiciels, de ses propres moyens de paiement (carte bancaire et compte bancaire), de sa messagerie électronique et de tout acte de malveillance, d'attaque cyber, phishing, escroquerie dont il serait victime ou dans laquelle il serait impliqué.

Coinhouse ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de la perte, du vol, du détournement, de l'usurpation, de l'escroquerie, de l'indisponibilité d'accès à l'adresse de messagerie liée au Compte Coinhouse, des dispositifs informatiques, des moyens de paiement, du téléphone, d'un ou plusieurs éléments d'authentification au titre de l'Authentification Forte, de la gestion du mot de passe, des documents d'identité et des justificatifs de domicile ou d'origine des fonds, qui relèvent tous de la responsabilité du Client et le cas échéant des Personnes Autorisées.

Le Client doit informer sans délai Coinhouse lorsqu'il a connaissance, ou s'il a des raisons de soupçonner que la sécurité de son Compte Crypto ou des identifiants utilisés pour le Compte Crypto a été compromise, ou encore s'il y a eu une utilisation non autorisée de l'adresse e-mail utilisée comme identifiant du Compte Crypto.

## **16. Responsabilité et Exonération de responsabilité**

### **16.1. Responsabilité de Coinhouse**

Coinhouse ne saurait assumer de responsabilité quant à la perte de bénéfices, de revenus, de valeur ou de données, de dommages-intérêts directs immatériels et/ou indirects ou consécutifs autres que celle lié à la perte définitive ou temporaire de tout Actif Numérique, des moyens d'accès à ces Actifs Numériques ou de toutes données résultant d'un incident qui lui est imputable.

Est réputée inopposable à Coinhouse, toute perte d'Actifs Numériques ou perte d'accès aux Actifs Numériques du Client relevant d'un cas de Force Majeure, d'un cas de Défaillance Technique, d'un cas de réalisation d'un ou plusieurs événements prévus aux articles 8, 9, 10, 11.3, 11.4, 11.5, 12, 13, 14 et 15 d'agissement de tiers, notamment en cas d'introduction malveillant sur le Compte Client Coinhouse.

Coinhouse s'engage à fournir ses Services et à assurer la sécurité du Site Internet et de l'Application Mobile 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 Clients reconnaissent et acceptent expressément.

La responsabilité de Coinhouse vis-à-vis du Client ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des CGU du fait du Client, de fraude, négligence ou erreur imputable au Client, du fait de la survenance d'un cas de Force Majeure, en cas de Défaillance Technique ou en cas de réalisation d'un ou plusieurs événements prévus aux articles 8, 9, 10, 11.3, 11.4, 11.5, 12, 13, 14 et 15, d'agissement de tiers, notamment en cas d'intrusion malveillante sur le Compte Client Coinhouse.

Coinhouse ne peut par ailleurs être tenu responsable en cas d'impossibilité momentanée d'accéder aux Services en raison d'opérations de maintenance, de mise à jour ou d'entretien du Site Internet ou de l'Application Mobile.

Le Client est seul responsable des choix qu'il fait dans l'utilisation des Services. Les recommandations qui, dans le cadre de l'utilisation de certains Services, peuvent être données par le Chargé Clientèle ou tout Opérateur ou les notes d'analyse et les opportunités d'investissement qui peuvent être émises par Coinhouse ne sont données qu'à titre informatif et ne peuvent engager la responsabilité de Coinhouse, sauf en cas de faute dolosive.

Le Client est dûment averti des risques entourant les Services et les Actifs Numériques. Dans ce cadre, Coinhouse ne saurait être responsable :

- Du Prix des Actifs Numériques en raison de leur grande volatilité ;
- De la perte, vol ou divulgation à un tiers, volontairement ou involontairement, d'un élément d'authentification au titre de la procédure d'Authentification Forte ou de ses identifiants de connexion ou mot de passe ;
- D'une cyberattaque, d'un virus informatique, malware, d'une panne, d'un vol, d'une perte ou défaillance de son téléphone ou appareil informatique bloquant l'accès à son Compte Client ou conduisant à en permettre l'accès à un tiers ;
- Du cambriolage, vol, extorsion, violence, chantage, escroquerie, manipulation de personne, abus de faiblesse, ou toutes autres infractions pénales subies par le Client et ayant pu entraîner la perte d'Actifs Numériques ou la réalisation de Services non souhaités par le Client ;
- De la perte ou du vol des Actifs Numériques de quelque manière que ce soit après leur Retrait à l'adresse publique indiquée par le Client ;
- D'un usage illicite des Actifs Numériques achetés par le biais des Services.

Coinhouse ne peut davantage être tenu pour responsable des dommages provoqués par une erreur d'adresse de Portefeuille imputable au Client.

Coinhouse s'efforce, dans la mesure du possible, de maintenir le Site accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Néanmoins, l'utilisation du Site peut être temporairement suspendue, en raison d'opérations techniques de maintenance, de migration ou de mises à jour, en raison de pannes ou de contraintes liées au fonctionnement d'Internet ou des réseaux de communication utilisés ou d'accès aux places de marché ou aux blockchains.

Les réseaux sur lesquels circulent les données présentent des caractéristiques et capacités diverses et sont susceptibles d'être saturés à certaines heures de la journée, ce qui est de nature à affecter leurs délais de téléchargement ainsi que leur accessibilité. Coinhouse ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison d'un dysfonctionnement ou d'une impossibilité d'accès au Site imputable à des tiers ou au Client, à un encombrement du réseau Internet, à un matériel inadapté du Client, à une opération de maintenance ou de mise à jour du Site ou à toute autre circonstance étrangère à Coinhouse ou en cas de Force Majeure. En particulier, Coinhouse ne peut encourir la moindre responsabilité des éventuelles conséquences financières que pourrait entraîner l'impossibilité pour un Client d'accéder au Site Internet, à l'Application Mobile et/ou d'utiliser les Services pour les raisons indiquées ci-avant.

## **16.2. Responsabilité du Client**

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent :

- Le Client s'engage, dans son usage du Site Internet, de l'Application Mobile, de son Compte Crypto et des Services rendus disponibles, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public ;
- Le Client reconnaît avoir pris connaissance sur le Site Internet et l'Application Mobile des caractéristiques, notamment techniques, du Compte Crypto et des Services rendus disponibles dans le cadre des présentes CGU auquel il a choisi de souscrire. Il est seul responsable de leur utilisation ;
- Le Client s'engage à faire un usage strictement personnel du Compte Crypto et des Services rendus disponibles ;
- Le Client reconnaît être seul responsable des documents, éléments, données, informations et contenus qu'il fournit à Coinhouse, dont il garantit l'exactitude, la sincérité et l'exhaustivité ;
- Le Client reconnaît que sa responsabilité pourra être engagée et des sanctions prises à son égard si son comportement est inapproprié, injurieux, irrespectueux ou menaçant à l'égard de Coinhouse ou de ses salariés ou représentants, ou en cas d'usage abusif des Services rendus disponibles dans le cadre des CGUs ; et
- Le Client respecte le caractère obligatoire de l'Authentification Forte appliquée par Coinhouse 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 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.

## **17. Absence de conseil réglementaire ou fiscal**

Coinhouse ne réalise pas de déclaration fiscale pour le compte de ses Clients. Il revient aux Clients de déclarer leurs plus-values et d'effectuer toutes les démarches nécessaires et obligatoires liées au paiement de leurs impôts selon la législation en vigueur.

Il est également de la responsabilité du Client de se tenir informé, par ses propres recherches, d'éventuels changements, y compris de nature réglementaires et fiscales,

concernant les Actifs Numériques et *stablecoins* dans lesquels il est susceptible d'investir ou d'avoir investi.

## **18. Rendez-vous en présentiel avec un Chargé de Clientèle**

Sauf exception, les bureaux de Coinhouse ne sont pas ouverts au public. Toutefois, dans le cas de la réalisation de certains Services, les Clients disposant d'un Compte Payant peuvent avoir un rendez-vous en présentiel avec un Chargé de Clientèle dans les bureaux de Coinhouse ou dans tout autre lieu décidé d'un commun accord entre Coinhouse et le Client.

Coinhouse se réserve le droit de poursuivre en justice et de demander des dommages-intérêts pour tout préjudice de quelque nature que ce soit à toute personne ou entité qui proférerait des menaces à l'encontre de son Personnel ou de dirigeant de Coinhouse ou ses affiliés, endommagerait ses systèmes ou ses bureaux.

## **19. Données personnelles, Secret professionnel et Confidentialité**

Les données des Clients sont protégées par le secret professionnel auquel Coinhouse est tenu. A ce titre, Coinhouse 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 relatifs au secret professionnel.

Coinhouse s'engage à ce que seul le Personnel habilité soit autorisé à accéder aux données à caractère personnel du Client. 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.

Le Client est informé lors de l'ouverture de son Compte et dans les CGU que Coinhouse collecte et traite de manière automatisée des données à caractère personnel les concernant. Plus généralement, le Client consent à l'application de la Politique de Protection des Données accessible à l'adresse <https://www.coinhouse.com/wp-content/uploads/2023/06/PPD-2023.pdf>. La collecte et le traitement des données à caractère personnel réalisées par Coinhouse 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 Compte Client et à la réalisation des Services, à la constitution de fichiers clientèle, à la bonne administration des relations commerciales entre les Clients et Coinhouse et permettent d'améliorer l'expérience client et/ou permettent de personnaliser l'expérience client. Ces données sont destinées à Coinhouse 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 Clients.

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

## **20. Service Client**

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

- Par e-mail : [support@coinhouse.com](mailto:support@coinhouse.com)
- Par téléphone : +33 1 53 00 92 60 ou le +33 1 82 88 29 51
- Par courrier postal : Coinhouse SAS - Service client, 14 avenue de l'Opéra, 75001 Paris (France)
- Via le centre d'aide du Site Internet et de l'Application

Pour toute réclamation, la procédure est précisée à l'article 21 « Réclamations et médiation » des présentes CGU.

## **21. Réclamations et Médiation**

En premier lieu, le Client est invité à contacter son interlocuteur habituel (au service client ou à l'équipe commerciale), en fournissant toute information utile pour permettre à Coinhouse de comprendre l'objet de la demande et y apporter une réponse.

Si la réponse apportée par l'interlocuteur habituel n'apporte pas satisfaction au Client, pour toute réclamation portant sur l'exécution des présentes CGV, le Client est invité à formuler sa réclamation en fournissant toute information utile pour permettre à Coinhouse d'évaluer l'origine et les implications de la réclamation

- Par e-mail à Coinhouse en utilisant l'adresse e-mail suivante : [reclamations@coinhouse.com](mailto:reclamations@coinhouse.com) ; ou
- Par lettre recommandée avec accusé de réception en utilisant en utilisant les coordonnées suivantes :  
Coinhouse SAS - Réclamations  
14 avenue de l'Opéra  
75001 Paris

A compter de la réception de la réclamation, un accusé de réception de la réclamation sera envoyé au Client dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse a été apportée au Client dans ce délai. Le Client accepte que Coinhouse réponde à ses réclamations sur support durable. Le Client reçoit une réponse dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date de réception de sa réclamation, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas de désaccord persistant, le Client peut contacter le Médiateur de l'AMF :

- Par courrier postal : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02
- Par internet (rubrique Le Médiateur) : <http://www.amf-france.org>

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Le Client peut recourir à cette plateforme accessible à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **22. Propriété intellectuelle, Marques et Photographies**

Le Site Internet, l'Application Mobile, les marques Coinhouse, Coinhouse Custody Services, Coinhouse Payment Solutions, EURC, ARIZEN, « LA MAISON DU BITCOIN », et les éléments reproduits sur le Site Internet ou l'Application Mobile de Coinhouse constitués notamment de photographies, de visuels, de textes, ouvrages, illustrations, de dessins, logos et images, sont et restent la propriété exclusive de Coinhouse 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 expose les contrevenants à des poursuites judiciaires.

En conséquence, le Client s'interdit de reproduire, représenter, extraire et utiliser de quelque manière que ce soit tout ou partie des marques, logos, du Site de Coinhouse.

Toutes les photographies présentes sur le Site Internet ou l'Application Mobile notamment en illustration des produits sont des photographies non contractuelles et communiquées à titre illustratif et d'exemple uniquement.

Il est strictement interdit d'enregistrer sur un support informatique, de photographier ou de filmer les bureaux, son Personnel et les Clients sans accord exprès de la direction générale de Coinhouse.

## **23. Indépendance des stipulations**

La nullité ou l'invalidité d'un ou plusieurs termes des CGU n'affecte pas la validité des CGU ou des autres autres stipulations des CGU. Par conséquent, les CGU et les autres clauses demeureront en vigueur.



## **24. Non-renonciation**

Le fait que Coinhouse n'exerce pas l'un quelconque de ses droits au titre des présents ne saurait être interprété comme une renonciation de sa part à son exercice ou comme une modification des CGU. Une telle renonciation ne peut procéder que d'une déclaration écrite de Coinhouse.

## **25. Langue applicable et traductions**

La langue applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est le français.

Les CGU pourront être traduites dans une langue étrangère, notamment en anglais, en italien et en espagnol, dans le but de faciliter leur compréhension par les prospects et Clients. Les éléments traduits n'auront qu'une valeur informative. Par conséquent, en cas de litige, il est expressément convenu entre les Parties que seule la version française des présentes CGU prévaudra.

## **26. Droit applicable, preuves et juridiction compétente**

Les CGU sont régies par le droit français.

Tout litige entre le Client et Coinhouse relatif aux relations précontractuelles et aux présentes CGU est régi par le droit français.

En cas de litige, le Client est invité à formuler une réclamation conformément à l'article 21. Aucune action ne pourra être intentée contre Coinhouse sans qu'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ne lui ait été adressée préalablement.

Sauf disposition légale contraire, tous les litiges survenant en lien avec l'application des présentes CGU pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites, relèvent de la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort de la cour d'appel de Paris, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.