

I



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES ABONNEMENTS PAYANTS

(Version en date du 17/04/2024)

1. PRÉAMBULE

- 1.1. 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** »).
- 1.2. Les présentes conditions générales de vente des Abonnements Payants ont pour objet de définir les conditions et modalités de souscription, d'utilisation ainsi que les Avantages et Services Additionnels associés aux Abonnements Payants 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 « **CGV** »).
- 1.3. Les présentes CGV sont complétées par (i) les CGU conclues entre COINHOUSE et les Clients permettant à ces derniers d'ouvrir un Compte Crypto avec COINHOUSE (les « **CGU** »), (ii) les conditions générales conclues entre COINHOUSE et les Clients permettant à ces derniers de bénéficier de Services de Staking (les « **CG 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 (iv) dans le cas où le Client ouvre un Compte Euros auprès de COINHOUSE PAYMENT, les CGU conclues entre COINHOUSE PAYMENT et les Clients ainsi que le contrat-cadre conclu entre TREEZOR et les Clients, permettant d'offrir à ces derniers la possibilité d'ouvrir un Compte Euros et de bénéficier de services de paiement (les « **CGU Comptes Euros** »).
- 1.4. Les CGU et les CGV de COINHOUSE ainsi que les CGU de COINHOUSE PAYMENT sont accessibles à tout moment et peuvent être téléchargées ou imprimées à partir du lien suivant : <https://www.coinhouse.com/fr/documents-legaux/>.
- 1.5. 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/>.

2. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATIONS

Les titres des articles et des paragraphes des présentes CGV 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 CGV auront la signification qui leur sont attribuées dans les CGU 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 CGV ni dans les CGU de COINHOUSE, ce terme en majuscule aura la signification qui leur est attribuée dans les CG Staking.

« Abonné » désigne un Client titulaire d'un Abonnement Payant.

« Abonnement Payant » désigne, pour les souscripteurs personnes physiques, les offres dénommées « Investisseur » et « Gestion Privée », et, pour les souscripteurs personnes morales, les offres dénommées « Business Investisseur », « Business Plus » et « Business Platinum »

Les appellations des différents Abonnements Payants n'ont pas de valeur contractuelle et sont susceptibles d'être modifiées par COINHOUSE sans préavis.

« COINHOUSE » a le sens donné à la section « Préambule ».

« COINHOUSE PAYMENT » 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.

« CGV » désigne les présentes conditions générales de vente des Abonnements Payants ainsi que la Grille Tarifaire.

« Date d'Application des CGV »	a le sens donné à l'article 10.2.2. des présentes CGV.
« Frais d'Abonnement »	désigne les frais d'abonnement à régler par le Client Abonné en contrepartie de la souscription à un Abonnement Payant et des Services et Avantages Additionnels. Ces Frais d'Abonnement sont détaillés dans la Grille Tarifaire.
« Fréquence Mensuelle »	désigne, pour les besoins des présentes CGV, une période d'un mois calendaire.
« Fréquence Annuelle »	désigne, pour les besoins des présentes CGV, une période d'un an calendaire.
« Services et Avantages Additionnels »	a le sens donné à l'article 3 des présentes CGV.
« TREEZOR »	désigne TREEZOR, une société par actions simplifiée à associé unique immatriculée sous le numéro 807 465 059 auprès du registre du commerce et des sociétés de Paris et qui est agréée par l'ACPR sous le numéro 16798 en qualité d'établissement de monnaie électronique.

3. LES AVANTAGES ET SERVICES ADDITIONNELS ASSOCIÉS AUX ABONNEMENTS PAYANTS

En sus des Services décrits dans les CGU de COINHOUSE, les Clients qui souscrivent à un Abonnement Payant ont accès aux services et avantages additionnels (ci-après « **Avantages et Services Additionnels** »).

3.1. Tarifs préférentiels

Les Clients qui souscrivent à un Abonnement Payant peuvent bénéficier de tarifs préférentiels portant sur les produits et Services proposés COINHOUSE et COINHOUSE PAYMENT, dès lors qu'ils ont un Compte Client Validé.

Les tarifs préférentiels seront plus avantageux comparativement aux tarifs en vigueur pour les Clients de COINHOUSE ne disposant pas d'un Abonnement Payant

Les tarifs préférentiels applicables pour chacun des Abonnements Payants sont décrits dans la Grille tarifaire et sont susceptibles d'être plafonnés dans la durée et/ou dans leurs montants.

En cas de changement apporté aux tarifs préférentiels, les termes prévus à l'article 10.2 des présentes CGV s'appliqueront.

3.2. Taux préférentiels pour le Staking

Les Clients qui souscrivent à un Abonnement Payant peuvent bénéficier de taux de rémunération préférentielles en cas de Staking de leurs Actifs Numériques sur la plateforme COINHOUSE, dès lors qu'ils ont un Compte Client Validé et qu'ils utilisent le service de Staking.

Les taux préférentiels seront plus avantageux comparativement aux conditions de rémunération en vigueur pour les Clients de COINHOUSE ne disposant pas d'un Abonnement Payant.

Les taux préférentiels évoluent selon les conditions de marché et sont décrits, pour chacun des Abonnements Payants, sur l'Application et sur le Site Internet de COINHOUSE.

Cet avantage est susceptible d'être plafonné dans la durée et/ou dans son montant.

3.3. Contenus exclusifs

Les Clients qui souscrivent à un Abonnement Payant peuvent accéder à des contenus exclusifs rendus disponibles par COINHOUSE ou ses partenaires. Ces contenus exclusifs peuvent prendre diverses formes, telles que des analyses de marché, des veilles de marché, des résumés, des notes d'informations, des lettres d'information, des webinars, des lives, etc.

COINHOUSE ou le cas échéant ses partenaires sont et resteront les propriétaires de l'intégralité des contenus exclusifs produits par COINHOUSE ou ses partenaires.

Le Client Abonné ne pourra nullement reproduire les différents contenus mis à sa disposition par COINHOUSE ou ses partenaires, sans l'accord préalable écrit de COINHOUSE.

3.4. Autres

Pour tous les Clients Abonnés qui disposent d'un Compte Client Validé et qui souscrivent à un Abonnement Payant peuvent accéder

à des services additionnels rendus disponibles par COINHOUSE ou ses partenaires, tels que l'accompagnement individualisé par un Chargé de Clientèle, la réalisation d'un Bilan d'investissement, l'invitation à participer à des événements dédiés aux Actifs Numériques et aux technologies blockchain par visio-conférence ou en présentiel, la possibilité d'avoir un rendez-vous avec un spécialiste externe en fiscalité liée aux Actifs Numériques, sous réserve de la disponibilité et de l'accord du spécialiste fiscal externe. Chacun de ces services et avantages additionnels est proposé selon le type d'Abonnement Payant tel que décrit sur l'Application et sur le Site Internet de COINHOUSE.

4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION À UN ABONNEMENT PAYANT

4.1. Détention d'un Compte Client Validé

La souscription à un Abonnement Payant est ouverte uniquement aux Clients de COINHOUSE qui détiennent sur la plateforme COINHOUSE, au jour de la demande de souscription à un Abonnement Payant, un Compte Client Validé, sauf mention contraire expresse.

4.2. Paiement des Frais d'Abonnement au moment de la souscription

Les Frais d'Abonnement sont payables d'avances, selon une Fréquence Mensuelle ou une Fréquence Annuelle, en fonction de l'Abonnement Payant choisi.

4.3. Autre

Sans que cela puisse être considéré comme étant une condition de souscription à un Abonnement Payant, afin de pouvoir bénéficier pleinement de l'ensemble des Services et Avantages Additionnels associés à un Abonnement Payant, le Client Abonné peut être amené à utiliser des produits et services exécutés ou mis à disposition par un partenaire et/ou par un Affilié de COINHOUSE, ce que le Client Abonné comprend et accepte expressément.

Le cas échéant, le bénéfice de ces Services et Avantages Additionnels peuvent nécessiter l'acceptation et le respect par le Client Abonné des conditions d'utilisation voire des politiques de confidentialité applicables à ces Services et Avantages Additionnels.

Le Client Abonné est informé qu'il est libre de refuser l'application de ces termes. Dans ce cas, le Client Abonné ne pourra pas bénéficier du Service ou Avantage Additionnel associé, sans que cela puisse constituer un cas de résiliation.

5. DURÉE ET RÉSILIATION

5.1. Durée

Les CGV sont conclues pour une durée ferme, renouvelable pour des périodes successives de même durée par tacite reconduction.

La durée initiale d'engagement est d'un (1) an ou d'un (1) mois selon l'Abonnement Payant choisi par le Client Abonné :

- Les Abonnements Payants « Investisseur » et « Business Investisseur » sont disponibles avec une période d'engagement est d'un (1) an ou d'un (1) mois, avec renouvellement automatique pour des périodes identiques ; et
- Les Abonnements Payants « Gestion Privée », « Business Plus » et « Business Platinum » sont disponibles uniquement avec une période d'engagement d'un (1) an renouvelable, également renouvelables automatiquement pour la même durée.

5.2. Résiliation

5.2.1. Résiliation à l'initiative du Client Abonné

Le Client Abonné peut résilier les CGV 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 15 des présentes.

La résiliation prendra effet à l'issue de la période d'engagement en cours. Le Client Abonné continuera donc à bénéficier des Services et Avantages Additionnels que lui offrent son Abonnement Payant jusqu'à la fin de la période d'engagement en cours et devra également continuer à s'acquitter du paiement des Frais d'Abonnement jusqu'à la fin de la période d'engagement en cours.

Dans le cas où le Client Abonné résilie les CGU, les présentes CGV sont également résiliées de plein droit. Toutefois, le Client Abonné ne pourra bénéficier d'un remboursement et devra donc s'acquitter

du paiement des Frais d'Abonnement jusqu'à la fin de la période d'engagement en cours.

En l'absence de paiement des Frais d'Abonnement, le Client Abonné peut voir son Compte Crypto bloqué et les avantages associés à son Abonnement Payant suspendu, les Frais d'Abonnement resteront toutefois dus par le Client Abonné.

En cas de résiliation par voie postale, la date de prise en charge de l'envoi du Client par le service d'expédition sera retenue pour déterminer si la demande de résiliation est intervenue avant la date de renouvellement de l'Abonnement Payant.

5.2.2. Résiliation à l'initiative de COINHOUSE

COINHOUSE peut, à tout moment et sans motif, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires, résilier les présentes CGV, ce qui implique la clôture de l'ensemble des Services et Avantages Additionnels associés à l'Abonnement Payant souscrit par le Client Abonné. Dans ce cas, le Client Abonné pourra demander à COINHOUSE le remboursement des Frais d'Abonnement sur une base *pro rata temporis*.

COINHOUSE peut, à tout moment et sans motif, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires, résilier un ou plusieurs des Services et Avantages Additionnels rendus disponibles par COINHOUSE dans le cadre d'un Abonnement Payant, sans que cela n'entraîne la résiliation de plein droit de l'ensemble des présentes CGV. Toutefois, le Client Abonné disposera de la possibilité de refuser les changements proposés par COINHOUSE et pourra demander la résiliation de l'Abonnement Payant. La demande de résiliation devra intervenir avant l'expiration du délai de préavis de quinze (15) jours calendaires. La résiliation prendra effet à compter de la date de prise d'effet des changements proposés.

COINHOUSE se réserve également le droit de résilier l'Abonnement Payant souscrit par le Client Abonné voire de suspendre ou de mettre fin à l'accès du Client Abonné au Compte Crypto, sans délai, en cas d'utilisation non-conforme de l'Abonnement Payant souscrit. En cas de suspension ou de résiliation pour utilisation non-conforme ou pour non-respect des CGU ou CGV de COINHOUSE, le Client Abonné ne pourra demander aucune indemnisation ni remboursement des Frais d'Abonnement pour la durée restant à courir.

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 Euros ;
- 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 Abonné, mise en opposition du paiement par la banque du Client Abonné ou par le Client Abonné) ;
- c) non-respect des CGU, des présentes CGV de COINHOUSE, des CGV de COINHOUSE PAYMENT ou du contrat-cadre conclu avec TREEZOR ;
- d) communication de fausses informations et/ou usurpation d'identité ou manipulation du Compte Coinhouse du Client Abonné par un tiers ;
- e) refus ou échec de vérification de l'identité du Client Abonné par COINHOUSE ou COINHOUSE PAYMENT ;
- f) refus du Client Abonné 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, notamment les informations personnelles sur le patrimoine et les revenus du Client Abonné, et les justificatifs en lien avec ses dépôts, retraits, achats, ventes d'Actifs Numériques, les informations demandées dans le cadre du questionnaire d'adéquation sur les habitudes et stratégies d'investissement du Client Abonné ;
- g) soupçons d'atteinte à la sécurité du Compte Crypto ou le cas échéant du Compte Euros ;
- 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 Abonné 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 Abonné (dénigrement, insultes, menaces, demande abusive, absence de réponse ou de coopération avec les services de COINHOUSE ou de COINHOUSE PAYMENT, etc) ; ou
- m) litige avec COINHOUSE ou COINHOUSE PAYMENT.

5.3. Effets de la résiliation

A compter de la date de prise d'effet de la résiliation, le Client Abonné n'a plus le droit de bénéficier des Services et Avantages Additionnels et COINHOUSE est en droit de prendre toute mesure utile pour ce faire.

6. PAIEMENT

6.1. Frais d'Abonnement et autres Frais

Les Frais d'Abonnement et les autres Frais associés aux Abonnements Payants sont détaillés dans la Grille Tarifaire. COINHOUSE invite le Client Abonné à consulter la Grille Tarifaire pour connaître la politique tarifaire de COINHOUSE.

6.2. Fréquence de paiement des Frais d'Abonnement

Au moment de la souscription, avant chaque renouvellement et selon l'Abonnement Payant choisi, le Client Abonné peut avoir la possibilité de régler les Frais d'abonnement sur une Fréquence Mensuelle ou sur une Fréquence Annuelle.

Le Client est invité à consulter la Grille Tarifaire pour connaître les différentes fréquences de paiement possibles pour chacun des Abonnements Payants.

6.3. Modalités de paiement

Toute période d'abonnement entamée est due dans son intégralité. Les Frais d'Abonnement peuvent être réglées via le Compte Euros ou par carte de paiement sur le Site Internet ou via l'Application Mobile.

COINHOUSE se réserve le droit de modifier à tout moment les moyens de paiement disponibles pour les besoins du règlement des Frais d'Abonnement, sans que cela constitue

6.4. Retard ou défaut de paiement

Pour tout retard de paiement, COINHOUSE peut immédiatement suspendre ou mettre fin à l'accès aux Services et Avantages Additionnels associés à l'Abonnement Payant choisi, voire suspendre ou mettre fin à l'accès au Compte Crypto.

Pour les Clients Abonnés particuliers, en sus de la possibilité de COINHOUSE de suspendre ou de mettre fin à l'accès aux Services et Avantages Additionnels, toute facture non réglée dans un délai de trente (30) jours calendaires donne lieu à l'application d'intérêts de retard égal au taux de l'intérêt légal.

Pour les Clients Abonné professionnels, en sus de la possibilité de COINHOUSE de suspendre ou de mettre fin à l'accès aux Services et Avantages Additionnels, toute facture non réglée dans un délai de trente (30) jours calendaires donne lieu à l'application d'intérêts de retard égal à trois fois le taux de l'intérêt légal. En vertu de l'article L441-10 du Code de commerce, les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

7. DROIT DE RÉTRACTATION ET COMMENCEMENT D'EXÉCUTION IMMÉDIAT

7.1. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les cas suivants :

- 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 ; et
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

7.2. En souscrivant à un Abonnement Payant, en application de l'article L. 221-28, 13° du Code de la Consommation, le Client Abonné (1) demande et accepte expressément que les CGV 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 et (2) demande et renonce expressément à son droit de rétractation.

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET MARQUES

8.1. Tous les contenus diffusés par Coinhouse, quels que soient leur format ou leur canal de communication (notes d'analyses, courriels, webinaires, émissions en direct, documents écrits, présentations, graphiques, etc.), constituent la propriété intellectuelle exclusive de Coinhouse et/ou de ses partenaires lorsque ces derniers sont explicitement mentionnés dans le cadre de collaborations

spécifiques. Ces contenus, englobant mais ne se limitant pas à des analyses graphiques, analyses de portefeuille, analyse d'allocation, et des analyses sectorielles, sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle.

8.2. Leur utilisation, reproduction, transmission à des tiers, diffusion, que ce soit de manière payante ou gratuite, sans l'accord préalable et écrit de Coinhouse, est formellement interdite. Cette restriction s'applique également aux Clients de Coinhouse et à toute tierce partie ayant accès à ces contenus via le Client.

8.3. En cas de manquement de ces conditions, COINHOUSE se réserve le droit d'engager toutes actions nécessaires pour réparer les dommages subis et/ou mettre fin au manquement, y compris par la voie judiciaire le cas échéant.

9. DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Les conditions et modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel, de recueil du consentement des personnes concernées par cette collecte et ce traitement, ainsi que d'exercice par celles-ci de leurs droits sont explicitées dans le document intitulé « Politique de protection des données » accessible depuis le Site Internet, à l'adresse suivante : <https://www.coinhouse.com/fr/documents-legaux/>. COINHOUSE invite le Client à en prendre connaissance.

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGV, COINHOUSE est susceptible d'offrir au Client Abonné la possibilité de bénéficier de produits ou services mis à disposition ou exécutés par un ou plusieurs partenaires de COINHOUSE. Dans ces hypothèses, le bénéfice de ces produits ou services peut être subordonné à l'acceptation des conditions d'utilisation, politique de protection des données et politique de confidentialité mises en place par ces derniers.

10. ACCEPTATION INITIALE ET MODIFICATION ULTÉRIEURE DES CGV

10.1. ACCEPTATION INITIALE

10.1.1. Les CGV, 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/>.

10.1.2. Le Client Abonné et le cas échéant toute Personne Autorisée par ses soins sont réputés avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes CGV en souscrivant à un Abonnement Payant et en cliquant sur la case confirmant leur acceptation des présentes CGV.

10.1.3. Les Clients Abonnés qui ne comprennent pas les CGV ou qui n'acceptent pas d'être liés par les présentes CGV dans leur intégralité ne doivent pas utiliser les Services et Avantages Additionnels.

10.1.4. En cas d'acceptation par le Client Abonné des présentes CGV, 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.

10.1.5. Tout Client Abonné s'engage à porter les CGV, telles que modifiées de temps à autre, à la connaissance de chacun de ses Personnes Autorisées, et à leur faire respecter les stipulations des CGV. Le Client Abonné est pleinement responsable de l'utilisation de l'Espace Client et/ou des Services (y compris des Services et Avantages Additionnels) par les Personnes Autorisées par ses soins.

10.2. ACCEPTATION DES MODIFICATIONS ULTÉRIEURES

10.2.1. COINHOUSE se réserve la faculté de modifier tout ou partie de ses CGV, à sa discrétion, et ce à tout moment.

10.2.2. Tout projet de modification significative et défavorable à l'égard du Client Abonné du présent contrat sera communiqué au Client Abonné sur support durable au moins quinze (15) jours avant sa date d'application proposée (ci-après la "**Date d'Application des CGV**"). L'absence de contestation durant ce délai vaudra acceptation des modifications apportées. Si le Client Abonné refuse les modifications proposées, il devra immédiatement cesser d'utiliser les Services et Avantages Additionnels et demander la résiliation de l'abonnement payant avant l'expiration du délai précité. La résiliation prendra effet à la Date d'Application des CGV.

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

10.2.4. Lorsque la modification des présentes CGV 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.

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

11. RESPONSABILITÉ DES PARTIES

11.1. Responsabilité de COINHOUSE

11.1.1. COINHOUSE s'engage à fournir ses Services et Avantages Additionnels 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 Abonnés reconnaissent et acceptent expressément.

11.1.2. Nonobstant ce qui précède, COINHOUSE ne peut être tenu responsable des conséquences de certains événements ou circonstances imprévisibles qui échappent à son contrôle raisonnable, en ce compris en cas de :

- (i) difficultés ou d'impossibilités momentanées d'accéder à l'Application Mobile, au Site Internet, aux Services, aux Services et Avantages Additionnels de COINHOUSE ou aux services de COINHOUSE PAYMENT résultant de perturbations extérieures, telles qu'une indisponibilité, une surcharge ou un dysfonctionnement des réseaux de télécommunication ou des fournisseurs d'accès à internet, en cas de bogues (« Bug »), des virus ou des cyberattaques ;
- (ii) difficultés ou d'impossibilités momentanées d'accéder aux données de COINHOUSE ou de COINHOUSE PAYMENT hébergées par des tiers ; et
- (iii) difficultés ou d'impossibilités momentanées d'accéder à l'Application Mobile, au Site Internet ou aux Services résultant d'un cas Force Majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française.

11.1.3. Conformément aux stipulations des CGU, la responsabilité de COINHOUSE ne peut davantage être engagée en cas d'introduction malveillante d'un tiers sur le Compte Crypto ou le Compte Euro d'un Client Abonné.

11.1.4. COINHOUSE ne peut par ailleurs être tenu responsable en cas d'impossibilités momentanées d'accéder aux Services (y compris aux Services et Avantages Additionnels) en raison d'opérations de maintenance, de mise à jour ou d'entretien du Site Internet ou de l'Application.

11.1.5. COINHOUSE peut être amené à fournir des informations, chiffres, données, graphiques, opinions ou commentaires aux Clients Abonnés. Ces éléments d'informations sont partagés avec les Clients Abonnés à des fins purement informatives et ne constituent nullement une recommandation, une offre, une invitation ou une sollicitation de la part de COINHOUSE à acheter ou vendre des produits ou services, notamment sur Actifs Numériques. Le Client Abonné est seul responsable de l'utilisation ou de la non utilisation de l'information fournie, sans recours possible contre COINHOUSE, qui n'est pas responsable envers le Client Abonné en cas d'erreur, d'omission, d'incomplétude, d'investissement inopportun ou d'évolution défavorable du marché.

COINHOUSE ne peut être tenu responsable de toutes conséquences liées à des recommandations sur la gestion du portefeuille d'un Client Abonné bénéficiant d'un tel Service dans le cadre de son Abonnement Payant basée sur des informations partiellement ou totalement erronées, incomplètes, mensongères du Client Abonné telles que communiquées à travers l'Application ou le Site Internet de COINHOUSE ou transmises à COINHOUSE sur sollicitation de COINHOUSE (telle que compléter un questionnaire d'adéquation).

11.1.6. Le Site Internet ou l'Application peuvent contenir des références à des sites, produits ou services édités ou fournis par des tiers. COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas d'indisponibilité de ces sites, produits et services ou encore du refus des tiers à donner suite aux demandes du Client Abonné. Le Client Abonné demeure seul responsable lorsque le Client Abonné choisit de naviguer sur ces sites ou de contracter avec ces derniers.

11.2. Responsabilité du Client Abonné

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

- (i) Le Client Abonné s'engage, dans son usage des Services et Avantages Additionnels rendus disponibles dans le cadre d'un Abonnement Payant, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public ;

- (ii) Le Client Abonné reconnaît avoir pris connaissance sur le Site Internet et l'Application Mobile des caractéristiques, notamment techniques, de l'ensemble des Avantages et Services Additionnels rendus disponibles dans le cadre de l'Abonnement Payant auquel il a choisi de souscrire. Il est seul responsable de leur utilisation ;
- (iii) Le Client Abonné s'engage à faire un usage strictement personnel des Services et Avantages Additionnels dont il bénéficie au titre de l'Abonnement Payant auquel il a choisi de souscrire et que les contenus ne peuvent être partagés, diffusés, transmis, gratuitement ou non, à des tiers. En particulier, il s'engage à maintenir la confidentialité des analyses de marché rendues disponibles par COINHOUSE dans le cadre de l'Abonnement Payant auquel le Client Abonné a choisi de souscrire ; et
- (iv) Le Client Abonné s'engage à fournir à COINHOUSE tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Services et Avantages Additionnels. Plus généralement le Client Abonné s'engage à coopérer activement avec COINHOUSE et notamment avec son personnel dédié en vue de la bonne exécution des Services et Avantages Additionnels. En particulier, dans le cadre de la fourniture de certains services associés à un Abonnement Payant, le Client Abonné peut être amené préalablement à remplir un questionnaire d'adéquation visant à informer COINHOUSE sur ses habitudes et sa stratégie en matière d'investissement en général. Le Client Abonné accepte et reconnaît qu'il devra répondre de manière transparente et sincère à ce questionnaire afin d'obtenir les Services et Avantages Additionnels associés à son profil. A défaut de réponse ou en cas de réponse mensongère, Coinhouse pourra mettre fin à l'Abonnement Payant sans indemnisation du Client Abonné.
- (vi) Le Client Abonné 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.
- (v) Le Client Abonné 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 cas d'usage abusif des Services rendus disponible dans le cadre d'un Abonnement Payant.

12. ABSENCE DE 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 CGV. Une telle renonciation ne peut procéder que d'une déclaration écrite de Coinhouse.

13. CONVENTION DE PREUVE

Le Client Abonné accepte par les présentes l'enregistrement de toutes les communications électroniques ou téléphoniques rendues possibles avec COINHOUSE à des fins d'amélioration des Services et à des fins de preuve.

14. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

- 14.1. En premier lieu, le Client Abonné est invité à contacter son interlocuteur habituel (au service client ou à l'équipe commerciale), en fournissant toutes informations utiles pour permettre à COINHOUSE de comprendre l'objet de la demande et d'apporter une réponse.
- 14.2. Si la réponse apportée par l'interlocuteur habituel n'apporte pas satisfaction au Client Abonné, pour toute réclamation portant sur l'exécution des présentes CGV, le Client Abonné est invité à formuler sa réclamation en fournissant toutes informations utiles 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 ; 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

- 14.3. A compter de la réception de la réclamation, un accusé de réception de la réclamation sera envoyé au Client Abonné par e-mail dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse a été apportée au Client Abonné dans ce délai. Le

Client Abonné accepte que COINHOUSE réponde ses réclamations sur support durable. Le Client Abonné 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.

14.4. En cas de désaccord persistant, le Client Abonné 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>

14.5. 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 Abonné peut recourir à cette plateforme accessible à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

15. SERVICE CLIENT

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

- Par e-mail : support@coinhouse.com
- Par téléphone : +33 1 53 00 92 60
- 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

15.2. Pour toute réclamation, la procédure est précisée à l'article 14 « Réclamations et médiation » des présentes CGV.

16. CESSION

16.1. Le Client Abonné ne peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes CGV à un tiers, de quelque manière que ce soit, sans l'accord préalable écrit de COINHOUSE.

- 16.2. Le Client Abonné accepte expressément que COINHOUSE puisse céder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes CGV à un tiers, de quelque manière que ce soit, sous réserve d'en informer préalablement le Client Abonné.

17. LANGUES

- 17.1. La langue applicable aux relations précontractuelle et contractuelles est le français.
- 17.2. Les CGV 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 Abonnés. 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 CGV prévaudra.

18. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

- 18.1. Les CGV sont régies par le droit français.
- 18.2. Tout litige entre le Client Abonné et COINHOUSE relatif aux relations précontractuelles et aux présentes CGV est régi par le droit français.
- 18.3. En cas litige, le Client Abonné est invité à formuler une réclamation conformément à l'article 14. 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.
- 18.4. 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.