



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

(Version en date du 14/09/2026)

Sommaire

Préambule	3
1. A propos des CGU	3
2. Avertissement sur les risques	5
3. Définitions	5
4. Ouverture et gestion du Compte Client	5
5. Dispositions générales applicables au Compte Client et aux Services	10
6. Dispositions particulières applicables aux Services	14
7. Dispositions spécifiques relatives aux Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique	29
8. Conditions tarifaires	30
9. Responsabilités du Client utilisateur	32
10. Responsabilités de Coinhouse	34
11. Protection des données à caractère personnel	35
12. Support Client - Réclamations	36
13. Durée et Résiliation	37
14. Propriété Intellectuelle	38
15. Dispositions Générales	39
16. Loi et juridiction applicable	39

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 (ci-après « **Coinhouse** »).

Coinhouse est agréée en qualité de :

- Prestataire de Services sur Crypto-Actifs sous le régime MiCA, auprès de l'Autorité des Marchés Financier (AMF), sous le numéro A2026-013, au titre des Services sur Crypto-Actifs tels que décrits au sein des présentes ;
- Établissement de Paiement sous le numéro 17998, auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) au titre de la fourniture de Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique, tels que décrits au sein des présentes.

Le Client peut vérifier les habilitations de Coinhouse en consultant les registres correspondants sur les registres de l'AMF (<https://www.amf-france.org/fr>) et de l'ACPR (<https://www.regafi.fr/>).

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

1. A propos des CGU

1.1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions d'utilisation des Services proposés par Coinhouse à ses Clients, sur son Application, son Site internet ou le cas échéant, via un Chargé de Clientèle. Elles définissent également les droits et obligations des Parties dans ce cadre (« CGU »).

Les CGU sont complétées, dès lors que l'un des services mentionné infra est activé, par les termes et conditions suivants :

- (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 (les « CGV »),
- (ii) les conditions générales conclues entre Coinhouse et les Clients permettant à ces derniers de bénéficier de Services de Staking,
- (iii) les conditions générales conclues entre Coinhouse et les Clients permettant à ces derniers de bénéficier du Service d'Achat Récurrent,
- (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 associés.

Les CGU, CGV et autres conditions générales de Coinhouse et 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, au Mandat de Gestion, et à l'Avis d'Opération les seuls documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tous autres documents qui n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

1.2. Acceptation des CGU

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.

En particulier, le Client qui accepte les CGU, reconnaît avoir lu, compris et accepté les risques associés à l'utilisation des Services, tels que décrits à l'article 2 des présentes.

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

L'acceptation des présentes CGU 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.

Le Client s'engage à porter les CGU, telles que modifiées de temps à autre, à la connaissance de chacune de ses Personnes Autorisées, et à leur les faire respecter. Le Client est pleinement responsable de l'utilisation de son Compte et des Services par chacune des Personnes Autorisées enregistrées sur son Compte Client.

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 Services et les Transactions exécutés avant la fin du délai de rétractation ne peuvent donner lieu à annulation du fait de la fluctuation du prix des Crypto-Actifs sur lesquels ils portent.

1.3. Modifications des CGU

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 des CGU 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**").

Lorsque la modification concerne les Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique, le projet de modification des CGU sera communiqué au Client au moins soixante (60) jours avant la Date d'Application des CGU.

L'absence de contestation durant les délais suscités et/ou l'utilisation des Services après la Date d'Application des CGU, vaudra acceptation des modifications apportées. Si le Client refuse les modifications proposées, il doit immédiatement cesser d'utiliser les Services et demander la clôture de son Compte Client avant l'expiration du délai précité. La procédure de résiliation à l'initiative du Client est détaillée à l'article 12.1. des CGU. La résiliation est sans frais.

La Grille Tarifaire peut être modifiée à tout moment par Coinhouse. Le Client est informé de la Grille Tarifaire en vigueur et du montant définitif des Frais applicables avant toute validation définitive de son opération. En cas de modification de la Grille Tarifaire, les Frais de Transaction modifiés s'appliqueront immédiatement tandis que les Frais d'abonnement s'appliqueront dès la première période de facturation suivant la Date d'Application.

Lorsque la modification des présentes CGU a pour objet de se conformer à des exigences légales ou réglementaires, la modification pourra être applicable immédiatement.

La version des CGU applicables est celle 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.

2. Avertissement sur les risques

Les Crypto-Actifs 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 Crypto-Actifs 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 Crypto-Actif), de volatilité (évolution rapide et marquée de la valorisation d'un Crypto-Actif ou d'un portefeuille de Crypto-Actifs), de perte totale des fonds en cas d'erreur de manipulation ou de perte de la clé privée, le risque cyber, le risque juridique et le risque fiscal.

Ces risques sont listés et expliqués sur notre Site Internet dans la rubrique "[Risques](#)".

L'investissement dans les Crypto-Actifs ne convient pas à tous les publics ou profils. Il revient au Client de s'informer par lui-même et de maintenir son niveau de connaissance, notamment en ce qui concerne les différents Crypto-Actifs, 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 de Crypto-Actifs.

Coinhouse met gratuitement à disposition sur son Site Internet, des contenus pédagogiques, des notes de recherche et des guides rédigés par ses équipes afin d'accompagner ses Clients, sans que ces derniers n'aient une quelconque valeur contractuelle.

Coinhouse est susceptible de relayer, sur son Site Internet, via son Application Mobile, ou sur différents supports, la valorisation passée d'un Crypto-Actif, 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 Crypto-Actifs sont particulièrement volatils (à titre indicatif, ils peuvent par exemple varier de plus de + ou - 20% en une journée). Coinhouse souligne qu'il est de coutume de corréliser performance élevée avec un niveau de risque élevé.

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

3. Définitions

Les termes commençant par une majuscule sont définis directement dans le texte des CGU ou en annexe des CGU.

Les termes commençant par une majuscule non définis en annexe auront la signification qui leur sont attribuées dans les CGV, les conditions générales applicables au Staking ou les conditions générales applicables à l'Achat Récurrent, peu importe que les termes soient utilisés au singulier ou au pluriel.

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

4. Ouverture et gestion du Compte Client

4.1. Création d'un Compte Client

Pour accéder aux Services, le Client doit disposer d'un Compte Client Validé. Le Client peut initier la création de son Compte Client directement depuis l'Application ou le Site Internet.

Le Client est informé qu'il ne peut détenir qu'un seul Compte Client, qui doit être à son nom.

Le Client ne peut ni louer, ni prêter, ni donner accès à son Compte à un tiers. Toute opération réalisée sur le Compte Client sera réputée être réalisée par le Client lui-même. Le Client personne morale peut désigner une ou plusieurs personnes physiques autorisées à accéder à son Compte et à réaliser des opérations par le biais de procurations écrites signées et sous réserve de la validation de Coinhouse.

Le représentant légal d'un Client personne morale peut détenir un Compte Client en son nom personnel en tant que personne physique et un Compte Client au nom de la personne morale.

Au titre de ses obligations en matière de LCB-FT, Coinhouse est tenue d'identifier et de vérifier l'identité de ses Clients, préalablement à toute ouverture d'un Compte Client. Dans ce cadre, Coinhouse exige du Client, la fourniture de documents et d'informations lors de la procédure de création de son 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. Les éléments précisés ci-dessous ne sauraient être limitatifs et sont susceptibles d'évoluer en fonction des contraintes réglementaires ou internes propres à Coinhouse.

- S'agissant d'un Client personne physique, Coinhouse exige notamment :
 - 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 e-mail, 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.) ;
 - de pouvoir évaluer les objectifs du Client en matière d'investissement (montant des transactions à réaliser).
- 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) ;
 - d'identifier et de vérifier l'identité des représentants légaux et des Personnes Autorisées le cas échéant (justificatif(s) d'identité, délégation de pouvoirs le cas échéant) ;
 - d'identifier et de vérifier l'identité des Bénéficiaires Effectifs (justificatif(s) d'identité, registre des bénéficiaires effectifs) ;
 - de pouvoir vérifier la situation financière de la personne morale (bilan, relevés de compte, etc.).

A tout moment, Coinhouse est en droit de demander au Client une mise à jour de ses informations et documents justificatifs ou la fourniture de documents supplémentaires (notamment justificatifs d'origine des fonds, justificatifs de revenu ou de patrimoine, justificatifs d'achat de Crypto-Actifs, réponse à un Questionnaire Client), conditionnant l'accès du Client aux Services et leur utilisation.

En application des obligations réglementaires relatives à la LCB-FT, et/ou de règles relatives à la fiscalité, Coinhouse met en œuvre une politique commerciale comportant des limitations quant aux nationalités et pays de résidence des Clients potentiels.

L'ouverture d'un Compte Client, la souscription et l'utilisation des Services proposés par Coinhouse, ainsi que le maintien de la relation d'affaires avec Coinhouse sont conditionnés au respect continu 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 aucunement être tenue pour responsable des conséquences de l'absence d'entrée en relation d'affaires ou de la fin d'une relation d'affaires avec le Client du fait des restrictions liées à son pays de résidence ou sa nationalité.

4.2. Sécurisation du Compte Client

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

Le Client demeure seul responsable de la sécurisation de l'accès à son Compte Client sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

L'accès se fait au moyen d'une adresse de messagerie (e-mail) et d'un mot de passe. Le Client est seul responsable de la sécurisation de sa messagerie électronique et du mot de passe qu'il utilise 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) utiliser un mot de passe différent pour chaque accès (messagerie, banque en ligne, comptes de réseaux sociaux, etc.) ; (ii) créer un mot de passe suffisamment long, complexe et aléatoire : 8 caractères minimum, contenant des minuscules, des majuscules, des chiffres et des caractères spéciaux ; et (iii) ne jamais communiquer son mot de passe à un tiers.

Le Client doit suivre la procédure d'Authentification Forte pour accéder à son Compte Client et 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 disponibles sur le Site Internet, l'Application Mobile ou reçues par e-mail. Pour débloquer son Compte Client, le Client doit suivre la procédure stricte qui lui sera communiquée par le service client ou un Opérateur et transmettre tous justificatifs requis. La mise en œuvre de ladite procédure peut prendre plusieurs jours à plusieurs semaines. Coinhouse se réserve le droit de ne pas procéder au déblocage si la procédure n'est pas respectée et/ou si les justificatifs demandés ne sont pas transmis, ne sont pas jugés valides ou en cas de doute sur la légitimité de la demande.

L'accès à l'Application Mobile peut être sécurisé par l'utilisation de fonctions de reconnaissance biométrique (Face ID, applications de reconnaissance faciale ou d'empreinte digitale) lorsque l'appareil de confiance utilisé est équipé d'un lecteur adapté. L'utilisation de cette fonction remplace la saisie des codes de reconnaissance (dont code PIN) et garantit la sécurité de l'accès à l'Application Mobile. 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 à sa procédure d'Authentification Forte ou à toute procédure d'authentification requise pour accéder aux Services. Le Client en sera informé par e-mail dans un délai préalable raisonnable.

4.3. Mise à jour des informations du Compte Client

Le Client s'engage à informer Coinhouse, dans les meilleurs délais, de tout changement concernant les informations et éléments transmis lors de l'ouverture de son Compte Client. Ces changements peuvent, par exemple, porter sur l'identité du Client, sa situation professionnelle ou financière, son adresse de domicile, son numéro de téléphone, son adresse e-mail, ses coordonnées bancaires ou sa capacité d'investissement. Le Client devra fournir les justificatifs attestant du ou des changements concernés.

La mise à jour de certaines informations peut nécessiter la mise en œuvre d'une procédure spécifique et la communication de justificatifs idoines. C'est notamment le cas pour toute demande de modification des coordonnées du compte bancaire du Client et/ou de ses adresses de Retrait de Crypto-Actifs. La procédure sera communiquée par le service client ou l'équipe Conformité de Coinhouse.

Coinhouse pourra également solliciter le Client, à fréquence régulière, pour l'actualisation des éléments de Connaissance Client, conformément à ses obligations réglementaires. Le Client s'engage à répondre à toute demande d'actualisation dans le délai indiqué par Coinhouse.

En cas d'expiration d'un quelconque document, en particulier le document d'identité, Coinhouse pourra solliciter la fourniture d'un document complet en cours de validité dans le délai indiqué.

L'absence de mise à jour de ses informations, l'absence de réponse aux demandes de Coinhouse ou la fourniture d'informations incomplètes ou invalides pourra donner lieu à la suspension du Compte Client conformément à l'article 4.4. des présentes.

4.4. Suspension ou blocage du Compte Client

Un Compte Client peut être suspendu (le Client n'a plus accès aux Services) ou bloqué (le Client n'a plus accès à son Compte) par Coinhouse, à tout moment, pour les raisons suivantes:

- défaut de Connaissance Client (y compris lors de la mise à jour) ;
- mesures de suspension prises au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- absence de réponse, réponse invalide, partielle ou insuffisamment précise du Client dans un délai de 5 jours ouvrés à toute demande faite par Coinhouse dans le cadre de la LCB-FT (y compris toute demande de justification de l'origine ou de la destination des fonds ou des Crypto-Actifs dans le cadre d'un Transfert), ou portant sur l'actualisation des éléments de Connaissance Client ;
- demande expresse, décision ou réquisition d'une autorité compétente ;
- non-respect par le Client des présentes CGU, notamment des dispositions liées aux moyens de paiement ou à l'usage d'un VPN par le Client ;
- 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
- suspicion légitime que le Client n'est pas en mesure d'évaluer les risques associés à ses investissements ;
- comportement inapproprié imputable au Client (insultes, menaces, demande abusive, etc.) ;
- Notification de décès ou d'incapacité du Client.

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 tenue responsable des conséquences de quelque nature qu'elles soient résultant du blocage ou de 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.

4.5. Clôture du Compte

4.5.1.A l'initiative du Client

Le Client peut demander, à tout moment, à clôturer son Compte Client, validé ou non, soit directement depuis son Application ou le Site, soit en informant par e-mail le service client. Coinhouse accèdera à sa demande dans un délai raisonnable. Le Client est informé que des Frais d'Intervention pourront être appliqués.

À noter que, conformément à ses obligations réglementaires découlant de l'article L561-12 du Code monétaire et financier, Coinhouse conservera l'ensemble des données du Compte Client relatives à la relation d'affaires pendant une durée de 5 ans à compter de la fin de la relation d'affaires (correspondant à la clôture du Compte Client).

Lorsque le Client souhaite clôturer son Compte, il doit disposer d'un Solde égal à zéro.

En cas de Solde positif, le Client doit d'abord initier une Vente ou un Retrait des Crypto-Actifs détenus sur son Compte Crypto. Lorsque le Client ne procède pas de lui-même (notamment en cas de compte bloqué ou suspendu) ou lorsqu'il le demande expressément, Coinhouse est autorisée à procéder à la Vente des Crypto-Actifs détenus sur son Compte Crypto, et à transférer le solde de la Vente sur le RIB enregistré dans son espace client. Le Client est informé que des Frais d'Intervention pourront être appliqués à la discrétion de Coinhouse.

Si le Solde de son Compte Crypto est inférieur à l'équivalent du montant minimum des Frais de Vente ou des Frais de Retrait dus, le Client accepte de renoncer expressément au montant présent sur son Compte Crypto.

De même, si la Vente ou la Conversion n'est pas possible parce que la quantité de Crypto-Actifs détenue est inférieure au seuil minimal de Vente ou de Conversion de ce Crypto-Actif 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 renonce expressément au montant présent sur son Compte Crypto de ce Crypto-Actif.

En cas de décès, Coinhouse agira sur instruction du notaire chargé du règlement de la succession. Les Crypto-Actifs présents sur le Compte Crypto seront vendus et le produit de la Vente sera versé au notaire ou à l'ayant droit. Le Compte Client sera ensuite clôturé. Le Solde du Compte Crypto du Client pourra également être transféré à un ayant droit sur présentation de justificatifs et après validation de Coinhouse. Des Frais d'Intervention d'un montant maximum de 250 euros pourront être appliqués.

4.5.2.A l'initiative de Coinhouse

Coinhouse est autorisée à procéder à la Clôture du compte Client dans les cas prévus aux présentes CGU et notamment à l'article 12.3.

En cas de Solde positif, Coinhouse invitera le Client à procéder à la Vente ou au Retrait des Crypto-Actifs avant de clôturer le Compte.

Lorsque la situation le requiert, Coinhouse peut être amenée à devoir procéder à la clôture immédiate du Compte. Dans un tel cas, Coinhouse est autorisée à procéder à la Vente des Crypto-Actifs détenus sur son Compte Crypto, et à transférer le solde de la Vente sur le RIB enregistré dans son espace client.

Le Client est informé que des Frais d'Intervention pourront être appliqués à la discrétion de Coinhouse.

Si le Solde de son Compte Crypto est inférieur à l'équivalent du montant minimum des Frais de Vente, le Client accepte de renoncer expressément au montant présent sur son Compte Crypto.

5. Dispositions générales applicables au Compte Client et aux Services

5.1. Offre de Crypto-Actifs

La liste des Crypto-Actifs pris en charge par Coinhouse dans le cadre de ses Services est communiquée au Client par l'intermédiaire du Site Internet, de l'Application Mobile ou d'un Opérateur. Le Client peut également demander par e-mail la communication de cette liste. Elle est susceptible d'évoluer à tout moment sans préavis. L'article 6.6.2 décrit les conditions applicables à tout déréférencement (delisting) d'un Crypto-Actif.

En outre, Coinhouse peut décider unilatéralement et de manière discrétionnaire de ne plus offrir l'ensemble ou l'un des Services sur un Crypto-Actif donné. Cette décision peut notamment être motivée par un éventuel risque juridique ou technologique ou par une absence de liquidité suffisante.

Dans tous les 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 Crypto-Actifs vers leur portefeuille personnel, les échanger contre d'autres Crypto-Actifs 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, 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 Crypto-Actifs pris en charge par la plateforme de Coinhouse. Certains Services comme le Dépôt, la Conversion, le Staking peuvent être limités à certains Crypto-Actifs 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 e-mail au service client.

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 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 des articles 4.4. et 4.5. 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 un Opérateur ou ses moyens techniques de quelque nature que ce soit.

Il est rappelé que l'accès aux Services est conditionné à la possession d'un Compte Client Validé, qui n'est pas suspendu ou bloqué.

5.3. Recours à 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, e-mail, par le biais de la signature électronique d'un formulaire ou par conversation vidéo). Le recours à un Chargé de Clientèle est disponible aux 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).

La demande de réalisation d'un Service par un Client doit être formulée 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.

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 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 Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches mais le Client est seul décisionnaire de ses opérations, qu'il est libre d'annuler avant leur validation.

L'opération par le biais d'un Chargé de Clientèle se fait à Prix non garanti, sauf Conditions Particulières. Le Chargé de Clientèle confirmera la réalisation de l'opération au Client par téléphone, par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

Un Client 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 exemple, sans que cela ne soit exhaustif : 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, le Client est informé que Coinhouse peut, à sa discrétion, bloquer/suspendre ou clôturer le Compte Client ou l'éventuel Abonnement Payant auquel le Client aurait souscrit. Coinhouse est également autorisé à prélever au Client des Frais d'Intervention. Coinhouse se réserve le droit d'exercer ces facultés sans endosser une responsabilité quelconque vis-à-vis du Client.

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 (6) mois à compter de leur enregistrement sauf si la réglementation en impose une durée de conservation supérieure. Le Client dispose à tout

moment de droits d'accès, de modification, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, tels que décrits à l'article 10.

5.4. Limites liées à la réalisation des Services

5.4.1. Montant minimum

La réalisation d'un Service peut être soumise à un montant minimal. 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 de Crypto-Actifs.

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

5.4.2. Montant maximum

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 Crypto-Actifs) 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 peuvent être fixées en fonction des données du Compte Client, de son historique de Transactions et du moyen de paiement utilisé. La Limite s'applique au montant cumulé des opérations réalisées par le Client sur la période concernée par ladite Limite.

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

Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites auprès d'un Opérateur, via le Site Internet ou l'Application Mobile. Pour étudier la demande du Client, Coinhouse peut être amené à demander des justificatifs et des informations complémentaires notamment la fourniture d'un Questionnaire Client et de tout justificatif adéquat.

5.5. Vérifications lors de l'exécution des Services

Quel que soit le niveau du Compte Client, Coinhouse, dans le cadre de ses dispositifs LCB-FT et 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 sans que Coinhouse ne puisse être tenue responsable des conséquences de cette suspension.

Dans ce cadre, Coinhouse peut décider d'interdire la réalisation de certains Services, d'interdire ou de limiter l'usage de certains moyens de paiement, de suspendre ou de bloquer un Compte Client, ou de mettre fin à la relation d'affaires.

Conformément à la réglementation, Coinhouse est tenue de recueillir certaines informations à travers des questions complémentaires. Les questions posées par Coinhouse à ses Clients ont pour objectif de mieux les connaître, de comprendre leurs motivations et de s'assurer des conditions dans lesquelles ils souhaitent bénéficier d'un Service.

En l'absence de réponse satisfaisante et/ou 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 de Crypto-Actifs 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 sont notamment (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- Documents d'identité supplémentaires (passeport, livret de famille, permis de conduire, état civil, visa) ;
- Tout justificatif pertinent relatif à 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 Crypto-Actifs 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) ;
- Attestation sur l'honneur ou décharge de responsabilités.

5.6. Annulation et délai de contestation

5.6.1. Par le Client

Dès lors qu'elle est validée définitivement par le Client, une opération de Transaction, de Retrait ou de Dépôt ne peut plus être annulée.

Le Client qui souhaite contester un Service ou signaler un problème doit le faire dans les meilleurs délais suivant la réalisation du Service, et en tout état de cause dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés.

5.6.2. Par Coinhouse

L'exécution d'un Service peut être refusée ou annulée de plein droit et sans préavis par Coinhouse dans les cas suivants :

- Violation des dispositions des CGU, notamment le non-respect par le Client des dispositions sur les moyens de paiement prévues à l'article 6.1.6 ;
- Suspicion légitime de Coinhouse sur l'identité véritable du Client ou sur la légitimité de la Transaction, du Retrait ou du Dépôt ;
- Absence de réponse par le Client dans un délai maximum de sept (7) jours aux questions et demandes de Coinhouse, notamment en cas d'absence de réponse, de réponse partielle ou non satisfaisante à un Questionnaire Client ;
- Comportement agressif, délictueux, injurieux ou menaçant par un Client lors de ses communications avec Coinhouse ; ou

- En application de la réglementation LCB-FT, et de ses règles en matière de lutte contre la fraude.

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

6. Dispositions particulières applicables aux Services

6.1. Achat

6.1.1. Dispositions générales

Pour initier un Achat, le Client renseigne le type de Crypto-Actifs à acheter (étant entendu que ce Crypto-Actif est pris en charge 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 d'Achat. Il revient au Client de s'informer sur la volatilité des Prix des Crypto-Actifs..

Le Client qui valide un ordre d'Achat accepte que son ordre soit exécuté conformément à la Politique d'Exécution de Coinhouse, publiée sur son Site Internet. En validant son ordre d'achat et en acceptant la Politique d'Exécution de Coinhouse, le Client reconnaît et accepte que son ordre puisse être exécuté auprès d'une plateforme de négociation qui n'a pas le statut de prestataire de services sur crypto-actifs au sens du règlement (UE) 2023/1114

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 du Crypto-Actif 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 finaliser la Transaction au Prix affiché et régler le Montant Brut d'Achat. Une fois le paiement validé, l'ordre d'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 50.000 euros ou l'équivalent en Crypto-Actifs) 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 et sa banque doit être en Europe. Un Client particulier 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.

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

La quantité du Crypto-Actif créditée sur le Compte Crypto du Client est disponible au Retrait dans un délai pouvant aller jusqu'à 96 heures (sauf cas de Force Majeure ou Défaillance Technique).

L'application de mesures de LCB-FT, de lutte contre la Fraude ou les conséquences d'un défaut de liquidité chez les fournisseurs de liquidité utilisés par Coinhouse pour réaliser les Transactions peuvent retarder la mise à disposition des Crypto-Actifs achetés. Coinhouse ne peut être tenue responsable des conséquences de ce retard.

Coinhouse ne peut être tenue 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, à la réglementation LCB-FT ou à la prévention de la fraude.

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 ne sera pas 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 Coinhouse venait à annuler un Achat ou si un Achat n'a pu aboutir pour toute raison imputable au Client, le Client sera remboursé déduction faite des pertes éventuellement subies par Coinhouse et des éventuels Frais d'Intervention d'un montant minimum de 20 euros.

6.1.2. 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.

6.1.3. Achat par virement bancaire

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 le Service 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 Jetons de Monnaie Électronique (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 suivant 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 soixante-douze heures (72h), sauf si le Client est notifié (par e-mail 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 quarante-cinq (45) jours. Des Frais d'Intervention peuvent être imputés au Client à la seule discrétion de Coinhouse.

La validation de l'Achat par Coinhouse déclenche une notification (par e-mail) au Client afin de l'informer qu'il dispose d'un laps de temps qui peut atteindre soixante-douze (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 de Crypto-Actifs à recevoir est calculée en divisant le Montant d'Achat exprimé en euros par le Prix du Crypto-Actif fixé par Coinhouse au moment de la validation de l'Achat par le Client.. Les informations sur le Prix d'une unité de Crypto-Actifs, 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 Jetons de Monnaie Électronique). Le Client en sera alors informé par e-mail 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 du Crypto-Actif, tel que cela est précisé sur le Site Internet et/ou 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 les opérations d'Achat suivant les instructions sans validation préalable du Client qui en sera informé à posteriori.

6.1.4. Achat 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 de Crypto-Actifs 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 6.1.1 des présentes CGU et des conditions générales d'utilisation de Coinhouse Payment Solutions.

6.1.5. 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 au Client les informations relatives au Compte Bancaire Coinhouse.

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.

L'Achat accompagné par un Chargé de Clientèle se fait conformément aux dispositions de l'article 5.3.

6.1.6. 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.

6.2. Vente de Crypto-Actifs

6.2.1. Dispositions générales

Pour initier une Vente, le Client renseigne la quantité exacte de Crypto-Actifs à vendre 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 du Crypto-Actif vendu. Un Client ne peut vendre une quantité supérieure au Solde de son Compte Crypto considéré.

En l'absence de Compte Euro ouvert ou d'IBAN préalablement enregistré, le Client devra renseigner un compte bancaire (IBAN) 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.

Le Client qui valide un ordre de Vente accepte que son ordre soit exécuté conformément à la Politique d'Exécution de Coinhouse, publiée sur son Site Internet. En validant son ordre de Vente et en acceptant la Politique d'exécution de Coinhouse, le Client reconnaît et accepte que son ordre puisse être exécuté auprès d'une plateforme de négociation qui n'a pas le statut de prestataire de services sur crypto-actifs au sens du règlement (UE) 2023/1114

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 du Crypto-Actif 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 50.000 euros ou l'équivalent en Crypto-Actifs) de contacter préalablement un Opérateur ou un Chargé de Clientèle afin d'en assurer la meilleure exécution possible.

Le règlement du Montant Net de la Vente s'effectue sur le Compte Euro du Client, ou à défaut, par virement bancaire sur l'IBAN renseigné 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 (absence de communication de justificatif concernant l'IBAN). 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 Crypto-Actifs 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 de Crypto-Actifs reçue, si elle a été envoyée par le Client, sans aucun dédommagement.

Le Client est seul responsable de la communication de ses coordonnées bancaires (IBAN). Coinhouse ne sera en aucun cas tenue 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 Coinhouse venait à annuler une Vente ou si une Vente n'a pu aboutir, pour tous motifs imputables au Client, le Client sera re-crédité en Crypto-Actif déduction faite des pertes éventuellement subies par Coinhouse et des éventuels Frais d'Intervention d'un montant minimum de 20 euros.

6.2.2. 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 tout Dépôt, afin de valider que le Montant Net de la Vente ne dépasse pas sa Limite autorisée et d'en assurer la bonne exécution.

La Vente accompagnée par un Chargé de Clientèle se fait conformément aux dispositions de l'article 5.3.

6.3. Echange de Crypto-Actifs

6.3.1. Dispositions générales

Pour initier une opération de Conversion, le Client renseigne la quantité exacte de Crypto-Actifs à convertir et le type de Crypto-Actifs qu'il souhaite obtenir à l'issue de la Conversion. Un Client ne peut convertir une quantité de Crypto-Actifs supérieure au Solde de son Compte Crypto considéré.

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 Crypto-Actifs 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.

Le Client qui valide un ordre de Conversion accepte que son ordre soit exécuté conformément à la Politique d'Exécution de Coinhouse, publiée sur son Site Internet. En validant son ordre de Conversion et en acceptant la Politique d'exécution de Coinhouse, le Client reconnaît et accepte que son ordre puisse être exécuté auprès d'une plateforme de négociation qui n'a pas le statut de prestataire de services sur crypto-actifs au sens du règlement (UE) 2023/1114

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 Crypto-Actifs) de contacter préalablement un Opérateur ou un Chargé de Clientèle afin d'en assurer la meilleure exécution possible.

Une fois l'opération de Conversion validée, le Compte Crypto du Client est débité de la quantité de Crypto-Actifs convertie et il est crédité de la quantité de Crypto-Actifs reçue en échange de la Conversion en tenant compte des Frais de Transaction liée à la Conversion. La quantité du nouveau Crypto-Actif crédité au Compte Crypto du Client est disponible au Retrait, à la Vente, ou pour une autre Conversion dans un délai pouvant aller jusqu'à 72 heures (sauf cas de 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 Crypto-Actif déduction faite des pertes éventuellement subies par Coinhouse du fait de la différence de Prix entre les deux Crypto-Actifs avec le moment où Coinhouse a procédé à la Conversion.

6.3.2. Opération de Conversion accompagnée par un Chargé de Clientèle

Le Client doit impérativement informer préalablement le Chargé de Clientèle de son projet de Conversion pour une opération avec une contre-valeur en euros d'un montant unitaire supérieur à 50.000 euros pour en assurer la bonne exécution.

L'opération de Conversion accompagnée par un Chargé de Clientèle se fait conformément aux dispositions de l'article 5.3.

6.4. Dépôt de Crypto-Actifs

6.4.1. Dispositions Générales

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 qui n'est ni bloqué ni suspendu.

En application de la réglementation en vigueur relative aux Transferts de Crypto-Actifs, le Client initiant un Dépôt sur son Compte Crypto doit préciser l'adresse et la nature du portefeuille d'envoi (auto-hébergé ou non), ainsi que des informations sur l'émetteur du Transfert, telles que son identité ou dénomination commerciale, le pays de résidence ou d'immatriculation, le numéro de la carte d'identité ou numéro d'identification. La liste des informations requises est susceptible d'évoluer à tout moment.

La quantité de Crypto-Actifs déposée doit provenir d'un Portefeuille appartenant au Client. Le Client déclare que les Crypto-Actifs 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.

Coinhouse pourra exiger tout justificatif ou mesures supplémentaires permettant notamment de confirmer la propriété du portefeuille d'envoi ou l'origine des fonds.

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 fausse, 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 Crypto-Actifs 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 Crypto-Actif donné. Il appartient au Client, pour chaque Dépôt, de s'assurer que l'adresse de Coinhouse est active en procédant avant l'envoi, à la création d'une opération de Dépôt sur son Compte Client. Coinhouse ne saurait être tenue responsable d'un envoi de Crypto-Actifs 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 de Crypto-Actifs suivant les instructions indiquées par Coinhouse depuis le Site Internet ou l'Application Mobile. Coinhouse ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages provoqués par une erreur d'adresse de Portefeuille imputable au Client. Si le Client sélectionne le mauvais réseau de transmission d'un Crypto-Actif, Coinhouse n'est pas responsable des pertes qui en résulteraient. Le Client est informé qu'il peut être dans l'incapacité totale de les récupérer.

Le Dépôt de Crypto-Actifs effectué par le Client entraîne nécessairement la Conservation desdits Crypto-Actifs par Coinhouse, dans les conditions définies à l'article 6.6.

Coinhouse publie sur son site internet les Crypto-Actifs et réseaux blockchain compatibles au Dépôt sur sa Plateforme.

6.4.2. Procédures en ligne

La procédure de Dépôt est disponible sur le Site Internet ou l'Application Mobile lorsque le Client initie une demande de Dépôt. A réception d'une quantité de Crypto-Actifs par Coinhouse, Coinhouse se réserve le droit de bloquer et de refuser le Dépôt pendant un délai de 20 jours ouvrés maximum. Pendant la période de blocage de la demande de Dépôt, le Client reconnaît que les Crypto-Actifs objet de la demande, sont soumis au risque de volatilité inhérent aux Crypto-Actifs, sans que la responsabilité de Coinhouse ne puisse être engagée. 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/ou 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.

6.4.2.1. Procédure par le biais d'un Chargé de Clientèle

A distance et pour les Comptes Clients autorisés, le Chargé de Clientèle communique par e-mail l'adresse de Dépôt ou le QR-code correspondant, ou affiche au Client le QR-code.

Le Dépôt par le biais d'un Chargé de Clientèle se fait conformément aux dispositions de l'article 5.3.

6.5. Retrait de Crypto-Actifs

6.5.1. Dispositions générales

Le Client est autorisé, sauf exception, à retirer à tout moment tout ou partie de la quantité d'un Crypto-Actif donné détenue sur son Compte Crypto, dès lors qu'il dispose d'un Compte Client Validé, non bloqué et non suspendu.

En application de la réglementation en vigueur, le Client initiant une demande de Retrait depuis son Compte Crypto doit préciser, l'adresse et la nature du portefeuille de destination (auto-hébergé ou non), ainsi que des informations sur l'identité du bénéficiaire du Transfert ou sa dénomination commerciale. La liste des informations requises est susceptible d'évoluer dans le temps.

Coinhouse pourra exiger tout justificatif ou mesures supplémentaires permettant de confirmer la propriété du portefeuille de destination. Dans tous les cas, Coinhouse peut demander la fourniture d'informations complémentaires ou de justificatifs.

Coinhouse pourra refuser de réaliser un Retrait d'un Compte Client. Coinhouse se réserve notamment le droit de refuser de traiter ou d'exécuter tout Retrait de Crypto-Actifs, si elle estime raisonnablement que son exécution peut, ou est susceptible, d'exposer Coinhouse ou le Client à un risque autre que celui lié à l'unique exécution du Retrait. Coinhouse peut également refuser de traiter ou d'annuler tout Retrait de Crypto-Actifs 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 cas de refus, Coinhouse restituera le montant des Crypto-Actifs concernés sur le Compte du Client duquel pourra être déduit les Frais de Retrait ou des Frais d'Intervention.

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.

Dès lors que l'opération de Retrait est exécutée par Coinhouse, elle ne peut pas être modifiée, cette opération étant irréversible

6.5.2. Procédure et délais d'exécution

Le Client peut demander le Retrait de certains Crypto-actifs, tels que listés sur l'Application ou le Site, directement depuis son Compte. Pour les Crypto-actifs dont le Retrait n'est pas disponible directement depuis son Compte Client, le Client est invité à contacter un Opérateur, via le service client, pour demander la réalisation du Retrait. Des Frais d'Intervention forfaitaires, précisés dans la Grille tarifaire et lors de la demande de Retrait, seront appliqués à l'opération de Retrait réalisé par un Opérateur.

En initiant une demande de Retrait depuis son Compte ou via un Opérateur, le Client consent à l'exécution du Retrait par Coinhouse, dans les conditions décrites au sein des présentes.

Coinhouse s'engage à traiter une demande de Retrait dans les meilleurs délais à compter de la demande du Client, sous réserve de la complétude des informations obligatoires. Dans le cas d'une validation de la demande de Retrait, Coinhouse s'engage à exécuter le Retrait dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés. Pour les Crypto-actifs non disponibles au Retrait depuis le Compte Client, nécessitant une intervention par un Opérateur, ce délai est susceptible d'être allongé, ce que le Client reconnaît et accepte.

L'exécution du Retrait peut être interrompue ou retardée, sans que Coinhouse puisse en être tenue pour responsable, en cas de survenance d'un ou de plusieurs des événements suivants (les événements ne sont pas exclusifs les uns des autres) :

- existence d'une décision de justice ou d'une mesure relevant du régime des sanctions internationales ou de la mise en œuvre par Coinhouse de ses obligations réglementaires ;
- demande d'une autorité ou juridiction compétente ;
- suspension, blocage ou clôture du compte Client ;
- suspension de la fonction de Retrait sur le Compte Client 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 ;
- suspicion légitime que le Client n'est pas à l'origine de la demande de Retrait ;
- atteinte des Limites au Retrait ;
- l'un des cas d'absences de responsabilités évoquées au 6.6.4 ;
- existence d'une cyberattaque, d'une atteinte logique, d'un virus, générique ou non, d'une attaque physique des locaux ou d'une atteinte à l'intégrité des Opérateurs dans l'exercice de leur fonction ;
- maintenance du Site Internet ou de l'Application Mobile et plus généralement des systèmes informatiques de Coinhouse ;
- existence de délais inhérents à la fourniture de certains Services sur Crypto-Actifs ou réalisation d'opérations spécifiques par Coinhouse avant de procéder à la restitution des actifs ;
- absence de réponse du Client.

Coinhouse procédera à l'opération de Retrait 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.

Une fois l'opération de Retrait exécutée par Coinhouse, un délai supplémentaire peut s'appliquer dans le cadre de la confirmation de la transaction sur le réseau de registre distribué (DLT) concerné. Ce délai dépend des caractéristiques propres à chaque réseau, notamment le nombre de validateurs et mineurs sur le réseau, le niveau de congestion du réseau et le nombre de confirmations requises par le protocole.

6.5.3. Sécuration du Retrait

Préalablement à toute demande et exécution d'une opération de Retrait, le Client doit suivre la procédure d'Authentification Forte ou tout autre procédure d'authentification requise par la Société.

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 tenue 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 est en droit d'appliquer des Limites journalières et/ou hebdomadaires conformément à l'article 5.4.

Le Client pourra modifier 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 de la demande de Retrait sur une adresse de destination qu'il a bien validée.

6.6. Conservation

6.6.1. Principes généraux applicables à la Conservation

La Conservation des Crypto-Actifs pour le compte du Client correspond à la garde ou au contrôle, pour le compte du Client, de crypto-actifs ou des moyens d'accès à ces crypto-actifs, le cas échéant sous la forme de clés cryptographiques privées.

Lorsqu'un Client dispose d'un Solde positif, à la suite d'un Dépôt ou d'un Achat, il accepte que les Crypto-Actifs disponibles sur son Compte soient conservés par Coinhouse pour son compte, dans les conditions définies aux présentes. La liste des Crypto-Actifs actuellement pris en charge est disponible sur le Site Internet et l'Application Mobile.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter la politique de Conservation de Coinhouse disponible sur le site internet de Coinhouse et communiquée sur un support

durable au Client qui en fait la demande. La Politique de Conservation est susceptible d'être modifiée par Coinhouse.

Les frais applicables au Service de Conservation sont décrits à l'article 7.2.3.

La Politique de Conservation détaille notamment les systèmes de sécurité utilisés par Coinhouse pour la conservation et la restitution (Retrait) des Crypto-Actifs.

Le Client est informé, que les Crypto-Actifs conservés par Coinhouse pour son compte, sont à tout moment séparés des actifs et fonds propres de Coinhouse, et ce conformément à la réglementation applicable. Pour conserver les Crypto-Actifs de ses Clients, Coinhouse utilise des adresses blockchain distinctes des adresses blockchain utilisées pour détenir ses propres Crypto-Actifs.

Pour consulter son Solde et accéder aux Crypto-Actifs conservés, le Client doit se connecter à son Compte par le biais de la procédure d'Authentification Forte. Le Client peut choisir de consulter le Solde de ses Crypto-Actifs 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 conserve que les Crypto-Actifs et non le montant affiché en monnaie fiduciaire.

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

Coinhouse peut avoir recours à des technologies et services fournis par un ou plusieurs tiers pour fournir les services de Conservation, tels que définis dans la Politique de Conservation. Toute relation concernant la Conservation des Crypto-Actifs d'un Client n'existe qu'entre le Client et Coinhouse.

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

Les Crypto-Actifs conservés appartiennent à tout moment au Client. Leur propriété n'est pas transférée à Coinhouse sauf stipulations particulières prévues dans les présentes CGU ou dans des Conditions Particulières. Sauf si cela est requis par une décision de justice, par une autorité compétente ou 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 Crypto-Actifs du Client.

6.6.2. Déréférencement d'un Crypto-Actif de la plateforme (Delisting)

Si un type de Crypto-Actifs doit être retiré de la liste des Crypto-Actifs pris en charge, Coinhouse, dans la mesure du possible, notifie à l'avance le Client qu'il doit vendre ou transférer les Crypto-Actifs concernés. Si le Client ne transfère pas ou ne vend pas ses Crypto-Actifs faisant l'objet d'un retrait de la liste susmentionnée dans le délai qui lui a été notifié, Coinhouse a le droit de convertir ces Crypto-Actifs en USDC ou tout autre Jeton de Monnaie Électronique 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 Crypto-Actif donné de la liste des Crypto-Actifs 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 Crypto-Actif donné de la liste des Crypto-Actifs pris en charge sur la plateforme peut notamment être justifié par des raisons réglementaires, environnementales, technologiques, financières, et les conditions du marché.

6.6.3. Restitution des Crypto-Actifs conservés

Coinhouse a mis en place un processus interne permettant au Client de retirer (procédure de Retrait) des Crypto-Actifs conservés en les transférant depuis son Compte Crypto Coinhouse vers un Portefeuille Externe, sous réserve du paiement par le Client des Frais de Retrait et sous réserve que les Crypto-Actifs ne soient pas immobilisés via l'utilisation d'un Service (par exemple le Staking).

La restitution des Crypto-Actifs se fait conformément à la procédure de Retrait défini à l'article 6.5 des CGU.

6.6.4. Responsabilité de Coinhouse et gestion des Forks ou Airdrops (distribution gratuite de crypto-actifs)

Au titre de la fourniture du Service de Conservation, Coinhouse ne peut être tenue pour responsable que des atteintes portant sur ses systèmes informatiques propres et dont elle a la maîtrise. En cas de perte définitive de tout Crypto-Actif résultant d'un incident qui lui est imputable, la responsabilité de Coinhouse sera plafonnée à la valeur de marché du Crypto-Actif qui a été perdu, au moment de la survenue de la perte.

Coinhouse ne peut de ce fait être tenue responsable des conséquences sur la Conservation ou la restitution des crypto-actifs, y compris d'un vol, 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, y compris une escroquerie (iv) d'une attaque informatique de quelque nature ou d'une malveillance de la part de hackers ou (v) d'une atteinte logique, d'une compromission 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 compromission de son matériel, de ses logiciels, de ses propres moyens de paiement (carte bancaire et compte bancaire) (vii) d'une erreur, d'une négligence ou d'un acte malveillant imputable au Client, (viii) du non-respect par le Client des présentes CGU, (ix) 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.

Par ailleurs, Coinhouse ne possède ni ne contrôle les protocoles logiciels sous-jacents qui régissent le fonctionnement des Crypto-Actifs. 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 Crypto-Actifs 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 Crypto-Actifs issues de ces Forks, ni pour lui permettre d'utiliser les protocoles issus de ces Forks.

Coinhouse est en mesure d'assurer la gestion des Forks uniquement pour quelques Crypto-Actifs pour lesquels elle propose un service de Retrait. Coinhouse fera ses meilleurs efforts pour informer par e-mail les Clients concernés par 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 Crypto-Actifs doivent être supportés par le système de Conservation de Coinhouse utilisé sans modification technique substantielle, et ;
- le ou les nouveaux Crypto-Actifs doivent être listés sur un site web de référence (à ce jour : 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 Crypto-Actifs issus du Fork du Crypto-Actif initialement détenu au moment de la constatation du Fork.

6.7. Produits de Spiko Finance SAS relatifs aux parts d'OPC

6.7.1. Description et accès aux produits

Spiko Finance SAS (ci-après "**Spiko**") est une entreprise d'investissement agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sous le numéro CIB 19183, autorisée à fournir un service de réception et de transmission d'ordres portant sur des parts d'organismes de placement collectif en valeur mobilières (fonds OPCVM).

Coinhouse propose à ses Clients d'accéder, depuis l'Application Coinhouse, aux produits de Spiko, c'est-à-dire aux fonds OPCVM distribués par Spiko. L'investissement dans ces produits s'inscrit exclusivement dans le cadre d'une relation d'affaires nouée directement entre le Client et Spiko.

Le Client accède aux produits Spiko de sa propre initiative.

L'accès aux produits Spiko est proposé aux Clients titulaires d'un Compte Client et d'un Compte Euro validés.

La liste des produits rendus accessibles par Spiko depuis l'Application Coinhouse est susceptible d'évoluer à tout moment.

Les produits Spiko sont des instruments financiers dont la valeur et les performances sont susceptibles d'évoluer dans le temps.

Les informations relatives aux produits et à leur performance affichées sur l'Application sont fournies à titre indicatif par Spiko et ne constituent pas une garantie de performance future.

La performance des produits est notamment susceptible d'être influencée par l'évolution de leur indice de référence, l'€STR, ainsi que par les frais applicables. Le taux annualisé éventuellement affiché sur l'Application est un taux indicatif, susceptible d'évoluer, présenté net de frais et avant impôts. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Le Document d'informations clés (DIC) et le prospectus de chaque produit sont mis à la disposition du Client par Spiko préalablement à toute souscription, et peuvent être demandés à tout moment à Spiko. .

Le Client est invité à en prendre connaissance avant toute souscription.

6.7.2. Souscription au produit

La souscription aux produits Spiko est conditionnée à l'acceptation des conditions générales en vigueur de Spiko Finance SAS, lesquelles régissent exclusivement la relation entre le Client et Spiko s'agissant de la fourniture du service de réception et transmission d'ordres et des services associés, ainsi qu'à la validation d'un compte auprès de Spiko dans les conditions prévues par ces conditions générales.

Les conditions générales Spiko en vigueur sont accessibles via le lien suivant : https://cdn.spiko.finance/legal_docs/FR/Terms_of_Use_FR.pdf

Le Client ayant validé l'ouverture d'un compte auprès de Spiko accède directement, depuis l'Application, aux services de Spiko.

La souscription s'effectue par virement, ordonné par le Client depuis son Compte Euro, vers les coordonnées bancaires uniques qui lui sont communiquées par Spiko. La réception de ce virement par Spiko donne lieu à la création, par Spiko, de l'ordre de souscription correspondant.

Un montant minimum de souscription est susceptible d'être appliqué, conformément aux conditions générales de Spiko et au prospectus des produits concernés. Ce montant minimum est indiqué au Client au moment de sa souscription.

Les ordres de souscription sont créés et traités par Spiko, selon les conditions applicables. Ils ne sont ni reçus, ni transmis, ni traités par Coinhouse. De même, les mouvements de fonds associés à ces ordres sont exécutés directement par Spiko.

6.7.3. Sortie du produit

Le Client peut à tout moment, depuis l'Application, demander directement à Spiko le rachat de son investissement dans le ou les produits.

Les ordres de rachat sont créés et traités par Spiko. Ils ne sont ni reçus, ni transmis, ni traités par Coinhouse. De même, les mouvements de fonds associés sont exécutés directement par Spiko.

En cas de rachat, les fonds correspondants seront disponibles sur le Compte Euro du Client dans les délais prévus par le fonds correspondant et par Spiko.

Le Client est informé que Spiko peut procéder à des vérifications complémentaires, conformément à leurs conditions générales, susceptibles d'allonger le délai de mise à disposition des fonds. Coinhouse ne saurait être tenue responsable des délais d'exécution propres aux produits ou à Spiko, sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle.

6.7.4. Rôle et responsabilité de Coinhouse

Le service d'investissement de réception et transmission d'ordres portant sur les produits est fourni exclusivement par Spiko.

Coinhouse met à la disposition du Client une interface technique lui permettant d'accéder aux services de Spiko (transmission d'ordres) et de suivre ses investissements au sein de l'Application, aux côtés de ses autres avoirs. Les ordres de souscription et de rachat sont saisis par le Client et transmis directement depuis son terminal aux systèmes de Spiko via l'API correspondante mise à disposition par Spiko. Ils ne sont ni reçus, ni transmis, ni traités par Coinhouse.

Coinhouse ne fournit au Client aucun conseil, aucune recommandation et aucune évaluation portant sur les produits ou sur l'opportunité d'y investir. Coinhouse ne détient ni les fonds investis dans les produits, ni les parts souscrites par le Client.

Coinhouse n'intervient pas dans la fourniture des services de Spiko, lesquels relèvent de la seule responsabilité de cette dernière, ce que le Client reconnaît.

Pour permettre l'entrée en relation du Client avec Spiko, Coinhouse collecte et transmet à Spiko les informations et documents du Client nécessaires à cette entrée en relation, tels que détaillés au sein des conditions générales de Spiko.

Le Client est informé que Coinhouse perçoit de Spiko une rémunération au titre du service de suivi consolidé des positions qu'elle met à sa disposition dans l'Application. Cette rémunération n'est pas supportée par le Client, qui ne verse aucun frais à Coinhouse au titre de l'accès aux produits Spiko, et ne s'ajoute pas aux frais des produits tels que décrits dans leur documentation réglementaire. Le Client peut obtenir sur simple demande la description de cette rémunération et de son mode de calcul.

Le Client est informé que Spiko demeure seule responsable de l'acceptation, du refus ou de la cessation de la relation d'affaires avec le Client, sans que la responsabilité de Coinhouse ne puisse être engagée à ce titre.

Coinhouse est responsable de la disponibilité et du bon fonctionnement de l'interface technique qu'elle met à disposition. Dans les limites permises par la loi, Coinhouse ne saurait en revanche être tenue responsable :

- de l'exécution des services fournis par Spiko ;
- des décisions prises par Spiko relatives à la relation d'affaires avec le Client ;
- de tout dysfonctionnement ou indisponibilité imputable à Spiko ;
- du contenu des documents contractuels ou informations fournis par Spiko ou par les Fonds.

6.7.5. Informations et risques

La documentation réglementaire mise à disposition par Spiko comporte des informations sur le fonctionnement, les caractéristiques, les risques ainsi que les frais applicables à chaque produit.

Cette documentation est mise à la disposition du Client par Spiko lors de son entrée en relation, préalablement à toute souscription sur l'interface technique, et à tout moment sur le site internet de Spiko.

Le Client doit consulter la documentation réglementaire et prendre connaissance des risques avant toute souscription.

Le Client reconnaît notamment que l'investissement dans des instruments financiers comporte un risque de perte en capital, partielle ou totale, et n'est couvert ni par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), ni par aucun mécanisme de garantie des dépôts bancaires.

Dans les limites permises par la loi, Coinhouse ne saurait être tenue responsable d'une perte subie par le Client résultant de la matérialisation des risques détaillés dans la documentation réglementaire et liés à un investissement dans un produit financier.

6.7.6. Modifications relatives aux produits et services Spiko

Toute modification des conditions générales Spiko sera communiquée au Client dans les délais prévus par ces conditions générales.

Le Client reconnaît que les services de Spiko peuvent être suspendus temporairement pour des raisons propres à Spiko, telles que détaillées dans les conditions générales Spiko.

Coinhouse pourra par ailleurs suspendre ou mettre fin à l'accès aux produits Spiko depuis l'Application à tout moment, notamment, sans que cette liste soit limitative, si une évolution réglementaire le nécessite ou en cas de cessation de sa relation d'affaires avec Spiko Finance SAS.

Dans le cas où Coinhouse cesserait de donner accès aux produits Spiko, pour quelque motif que ce soit, le Client conservera son investissement, lequel est détenu dans le cadre de sa relation d'affaires avec Spiko. Il pourra, selon les cas, en demander le rachat dans les conditions prévues ci-dessus ou accéder à son investissement directement auprès de Spiko. Le Client sera informé par Coinhouse ou par Spiko des modalités de fin d'accès mises en œuvre.

6.8. Autres Services

6.8.1. Gestion d'un Portefeuille de Crypto-Actifs

Ce Service consiste pour le Client, à déléguer la gestion d'un Portefeuille de Crypto-Actifs à Coinhouse. La gestion de Portefeuille se décline en plusieurs niveaux de risque selon le profil d'investisseur du Client.

La souscription à ce Service est conditionnée à l'évaluation préalable du profil d'investisseur du Client et de l'adéquation de son profil au Service, Coinhouse se réservant le droit de refuser de fournir le Service si elle considère que le Service n'est pas approprié pour le Client. Le Service est fourni dans le cadre d'un Mandat de Gestion confié par le Client à Coinhouse.

Ce Service peut être soumis à un montant minimum de Souscription, tel qu'indiqué sur le Site ou l'Application.

6.8.2. Abonnement Payant

Les Clients qui souscrivent à un Abonnement Payant ont accès à des services et avantages additionnels, tels que des tarifs préférentiels, des contenus exclusifs ou un accompagnement individualisé.

Le Client souhaitant bénéficier de ce service doit se référer aux Conditions Générales de Vente et les accepter avant toute souscription.

6.8.3. Staking

Le Client souhaitant bénéficier de ce service doit se référer aux Conditions Générales applicables au Staking et les accepter avant toute utilisation de ce service.

6.8.4. Achat récurrent

Le Client souhaitant bénéficier de ce service doit se référer aux Conditions Générales applicables à l'Achat Récurrent et les accepter avant toute utilisation de ce service.

6.8.5. Compte Euro

Le Client souhaitant ouvrir un compte Euro doit se référer aux Conditions Générales de Coinhouse Payment Solutions et les accepter avant toute ouverture d'un Compte Euro.

7. Dispositions spécifiques relatives aux Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique

7.1. Qualification

Lorsque le Client initie une opération de Transfert portant sur des Jetons de Monnaie Électronique, l'opération revêt la qualification d'opération de paiement au sens de l'article L. 133-3 du Code monétaire et financier, soumise à la réglementation applicable à de telles opérations.

Ainsi, les Services de Transfert et de Conservation fournis par Coinhouse, dès lors qu'ils portent sur des Jetons de Monnaie Électronique sont qualifiés pour l'application des présentes de Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique.

7.2. Contrat-cadre de Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique

Le Client qui requiert la fourniture d'un Service de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique, tel que décrit à l'article 7.1, reconnaît et accepte que les dispositions des CGU constituent un contrat engageant entre Coinhouse et le Client, s'appliquant à toute opération demandée par le Client.

Le Client qui initie une opération de Retrait portant sur des Jetons de Monnaie Électronique depuis son Compte, donne son consentement à l'initiation et l'exécution de l'opération par Coinhouse et reconnaît qu'il ne peut plus l'annuler.

Si le Client constate qu'une opération portant sur un Retrait de Jeton de Monnaie Électronique a été effectuée sans son consentement, ou de manière incorrecte ou incomplète par Coinhouse, il doit notifier Coinhouse le plus tôt possible, et au plus tard dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, via le service client ou son Chargé de Clientèle.

Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 10.2, Coinhouse ne pourra être tenue responsable d'une opération non autorisée ou mal exécutée dans les cas suivants : (i) l'opération non autorisée ou mal exécutée est imputable à une faute ou une négligence du Client ou du prestataire de services de paiement du bénéficiaire, et/ou (ii) les Jetons de Monnaie Électronique objet de l'opération ont bien été reçus par le bénéficiaire (Retrait) ou portés au crédit du Compte Client (Dépôt).

S'il est avéré que l'opération était non autorisée ou que la mauvaise exécution est imputable à Coinhouse, et sous réserve que le Client ait notifié Coinhouse dans les délais requis, le Client est en droit de solliciter auprès de Coinhouse le rétablissement de son Compte Crypto comme si l'opération en question n'avait pas eu lieu.

La demande du Client doit intervenir dans un délai maximum de treize (13) mois suivant la constatation de l'opération non autorisée ou mal exécutée.

Toute opération de Retrait validée par le Client depuis le Compte du Client est réputée être autorisée par le Client.

Toutes les informations relatives à la détention de Jeton de Monnaie Électronique et aux opérations de Transfert réalisées sont accessibles directement sur le Compte Client. Il appartient au Client de consulter son Compte et son Solde, pour s'assurer de la correcte exécution de ses Transferts.

Les opérations de dépôt de crypto-actifs font l'objet de conditions précisées au point 6.4 Dépôt de Crypto-Actifs des présentes. La responsabilité de Coinhouse ne saurait être engagée au titre des Services de Paiement dès lors que les conditions susmentionnées ne seraient pas respectées.

8. Conditions tarifaires

8.1. Prix des Crypto-Actifs

Le Prix du Crypto-Actif 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.

Le montant des éventuels 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 e-mail ; 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 d'Achat dans le cadre du Service d'Achat Récurrent ;
- En cas de Transaction portant sur un Crypto-Actif 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, à la suspension du Compte Client ou son blocage par Coinhouse ;
- En cas d'annulation de la demande de Transaction par le Client ;
- En cas de suspension de la Transaction par Coinhouse ;
- En cas de Défaillance Technique ou Force Majeure.

8.2. Prix des Services

8.2.1. Transactions

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).
- A la Vente : les Frais de Vente sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la quantité de Crypto-Actifs vendue et par le Prix du Crypto-Actif fixé par Coinhouse lors de la validation de la Vente.
- A la Conversion : les Frais de Conversion sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la contre-valeur des Crypto-Actifs convertis.

Le taux de Commission est exprimé en pourcentage, tel que précisé dans la Grille Tarifaire. 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.

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.

Les Frais sur les Transactions ne sont pas assujetties à la TVA (article 261 C, 1^{er}-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).

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 4.4 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 de Crypto-Actifs. Les Frais d'Intervention peuvent être soumis à un minimum.

8.2.2. Transferts (Dépôt et Retrait)

Le Dépôt de Crypto-Actifs par un Client dans son Compte Crypto est gratuit, sauf mention contraire.

Le Retrait de Crypto-Actifs par un Client depuis son Compte Crypto est soumis à l'application des Frais de Retrait. Coinhouse refacture intégralement les Frais de Minage au Client qui sont inclus dans les Frais de Retrait. 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 du Crypto-Actif.

Les Frais de Retrait sont calculés en pourcentage de la quantité brute de du Crypto-Actif faisant l'objet d'un Retrait en incluant des frais minimum pris par Coinhouse, selon les modalités indiquées dans la Grille Tarifaire.

Le Retrait de Crypto-actifs non disponible depuis le Compte Client et nécessitant l'intervention d'un Opérateur fait l'objet d'une facturation spécifique en sus, telle que précisée dans la Grille Tarifaire.

8.2.3. Conservation

La Conservation d'une quantité d'un ou plusieurs Crypto-Actifs par un Client sur son Compte Crypto est un service gratuit sauf dans les cas suivants :

(i) Coinhouse appliquera les Frais de conservation précisés dans la grille tarifaire dans le cas où aucune Transaction n'a eu lieu sur le Compte Crypto du Client dans les 365 derniers jours. Ces Frais ne sont pas applicables si le Client utilise les Services de Staking.

(ii) Des Frais de Conservation peuvent être convenus dans le cadre de la signature de Conditions Particulières avec le Client qui a souhaité bénéficier de services spécifiques.

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

8.2.4. Tarifications spécifiques

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.

L'accès aux Services et Avantages Additionnels d'un Abonnement Payant est conditionnée à son paiement et prennent fin à la fin de la durée d'engagement dans les conditions prévues aux CGV.

9. Responsabilités du Client utilisateur

9.1. Utilisation conforme des services

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 disponibles ;

Le Client reconnaît que le Compte Client est destiné uniquement à l'utilisation appropriée des Crypto-Actifs pris en charge par Coinhouse. Le Client ne doit en aucun cas tenter d'utiliser son Compte pour stocker, envoyer, solliciter ou recevoir des actifs autres que les Crypto-Actifs pris en charge par Coinhouse, et sur les blockchains supportés par Coinhouse pour lesdits Crypto-Actifs.

Le Client est informé que Coinhouse ne prend pas en charge les protocoles et/ou fonctionnalités qui complètent ou interagissent avec des Crypto-Actifs supportés, tels que sans s'y limiter, les chaînes latérales ou tout protocole, Crypto-Actif, token, actif forké, fonctionnalité, telle que la gouvernance d'un protocole ou toute fonctionnalité relative à un "smart contract", qui peut compléter ou interagir avec un Crypto-Actif pris en charge. Le Client reconnaît et accepte que Coinhouse ne saurait être tenue responsable des pertes liées à une utilisation ou interaction du Client avec de tels protocoles ou fonctionnalités additionnels, y compris via l'utilisation des Services de Coinhouse.

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 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.

Le Client reconnaît que sa responsabilité pourra être engagée et des sanctions prises à son égard en cas de non-respect de ses obligations au titre des CGU, ou 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 disponible dans le cadre des CGU.

9.2. Sécurité

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 les 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.

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 de son Compte Crypto de quelque manière que ce soit avec un tiers.

Coinhouse ne saurait être tenue responsable des conséquences quelles qu'elles soient 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.

9.3. Obligations légales et fiscales

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 Crypto-Actifs et *stablecoins* dans lesquels il est susceptible d'investir ou d'avoir investi.

10. Responsabilités de Coinhouse

10.1. Engagements de Coinhouse envers les Clients

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.

Les informations relatives aux 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 conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au secret professionnel.

Coinhouse met en œuvre les mesures de sécurité adéquates à la protection des informations et des Crypto-Actifs des Clients. Ces informations sont disponibles dans les politiques publiques idoines disponibles sur le site internet de Coinhouse.

Coinhouse s'engage à ce que seuls les Opérateurs habilités 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.

10.2. Limitation de responsabilité

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 liée à la perte définitive ou temporaire de tout Crypto-Actif, des moyens d'accès à ces Crypto-Actifs ou de toutes données résultant d'un incident qui lui est imputable.

Est réputée inopposable à Coinhouse, toute perte de Crypto-Actifs ou perte d'accès aux Crypto-Actifs 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 5.6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 et 8.2, d'une erreur imputable au Client d'agissement de tiers, notamment en cas d'intrusion malveillante sur le Compte Client.

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 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 et 8.2, d'agissement de tiers, notamment en cas d'intrusion malveillante sur le Compte Client Coinhouse.

Coinhouse ne peut par ailleurs être tenue 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 Crypto-Actifs. Dans ce cadre, Coinhouse ne saurait être responsable :

- Du Prix des Crypto-Actifs en raison de la grande volatilité des cours ;
- 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, affectant les appareils, messageries ou moyens informatiques du Client ;
- 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 de Crypto-Actifs ou la réalisation de Services non souhaités par le Client ;
- De la perte ou du vol des Crypto-Actifs de quelque manière que ce soit après leur Retrait à l'adresse publique indiquée par le Client ;
- D'un usage illicite des Crypto-Actifs achetés par le biais des Services.

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

Enfin, Coinhouse n'assume aucune responsabilité en rapport avec toute tentative d'utilisation du Compte Client avec des Crypto-Actifs qu'elle ne prend pas en charge.

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.

11. Protection des données à caractère personnel

Le Client est informé lors de l'ouverture de son Compte et dans les CGU que Coinhouse collecte et traite des données à caractère personnel le concernant, et qu'il peut faire l'objet de décision automatisée. En créant son Compte et en utilisant les Services, le Client consent à l'application de la [Politique de Protection des Données](#) accessible sur le Site et sur l'Application, et téléchargeable par le Client à tout moment.

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 fourniture des Services, à la bonne administration des relations commerciales entre les Clients et Coinhouse, à l'amélioration et/ou la personnalisation de l'expérience client ainsi qu'à la conformité aux obligations réglementaires applicables à Coinhouse. Ces données à caractère personnel 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 utilisées par des tiers dans le but de démarcher les Clients.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de limitation 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 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.

Le Client est également informé qu'il peut s'opposer à l'envoi de communications commerciales par Coinhouse, en cliquant sur les liens de désabonnement présents dans lesdites communications ou en informant le service client.

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

12. Support Client – Réclamations

12.1. Service Client

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

- Via le centre d'aide du Site Internet et de l'Application
- Par e-mail : 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)

12.2. Traitement des réclamations

En premier lieu, le Client est invité à contacter le service client ou son interlocuteur habituel, 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 CGU, le Client est invité à formuler sa réclamation par écrit en fournissant toute information utile pour permettre à Coinhouse d'évaluer l'origine et les implications de la réclamation :

- Par e-mail à l'adresse suivante : reclamations@coinhouse.com ;
- Via le formulaire dédié disponible depuis le site internet de Coinhouse ;
- Par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

Coinhouse SAS – Réclamations
14 avenue de l'Opéra
75001 Paris

Un exemple de format de réclamation est joint à la politique de gestion des réclamations accessible sur le site internet de Coinhouse.

Une notification d'accusé de réception de la réclamation sera envoyée au Client dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation par Coinhouse, sauf si une réponse a été apportée au Client dans ce délai. Le Client accepte que Coinhouse réponde à ses réclamations sur un support durable. Le Client recevra une réponse dans un délai maximum de deux (2) mois 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 également recourir à cette plateforme accessible à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Le Client peut prendre connaissance de la [Politique publique de gestion des réclamations](#) de Coinhouse, disponible sur le Site Internet.

13. Durée et Résiliation

13.1. Durée

Les CGU sont valables pour une durée indéterminée à compter de leur acceptation par le Client.

13.2. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier les CGU depuis son Compte accessible depuis l'Application et le Site Internet ou en adressant sa demande par écrit au service client en utilisant les coordonnées figurant à l'article 11 des présentes.

13.3. 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 (i) 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, (ii) d'une inactivité prolongée sur le Compte du Client, entendue comme l'absence de connexion du Client à son Compte sur les 12 derniers mois, ou encore dans le cas (iii) d'une résiliation résultant d'une obligation réglementaire ou d'une décision de justice.

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

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

- (a) non-respect des CGU, des CGV, des Conditions Générales applicables au Staking ou de l'Achat Récurrent, des CGU de Coinhouse Payment Solutions, des Conditions Particulières ou du contrat-cadre conclu avec TREEZOR ;
- (b) utilisation anormale ou frauduleuse des Services, des Services et Avantages Additionnels, du Compte Crypto voire le cas échéant du Compte Euro ;
- (c) communication de fausses informations et/ou usurpation d'identité ou manipulation du Compte Coinhouse du Client par un tiers ;
- (d) refus ou échec de vérification de l'identité du Client ou de l'actualisation de ses informations de Connaissance Client par Coinhouse ou Coinhouse Payment Solutions ;
- (e) refus du Client de transmettre les informations nécessaires à la fourniture d'un ou plusieurs Services 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 de Crypto-Actifs, les informations demandées dans le cadre du Questionnaire Client ou toute autre demande relative aux habitudes et stratégies d'investissement du Client ;
- (f) soupçons d'atteinte à la sécurité du Compte Crypto ou le cas échéant du Compte Euro ;
- (g) 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 ;
- (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) non-paiement dans les délais impartis des Frais d'abonnement (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) ;
- (k) demande expresse des autorités compétentes ou d'une décision de justice ;
- (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 résiliation entraîne la Clôture du Compte Crypto dans les conditions prévues à l'article 4.5.2.

13.4. 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 des 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 résiliation entraîne la clôture du Compte Client et par conséquent, la résiliation des Services.

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.

14. Propriété Intellectuelle

Le Site Internet, l'Application Mobile, les marques déposées de Coinhouse, Coinhouse Custody Services, Coinhouse Payment Solutions ou Arizen, (y compris la marque, « 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 ou de l'Application 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, ses Opérateurs et les Clients sans accord exprès de Coinhouse.

15. Dispositions Générales

15.1. Communications

Toute communication avec Coinhouse se fait par le biais du service client ou du service réclamations le cas échéant, selon les modalités définies à l'article 11, ou, pour les Comptes Clients concernés, par le biais d'un Chargé de Clientèle.

15.2. Langue

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.

Le service client est en mesure de répondre aux demandes formulées en Français ou en Anglais.

15.3. 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.

15.4. 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.

16. Loi et juridiction applicable

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 11. 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.

Annexe

Définitions

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 des Frais d'abonnements non remboursables fixés par Coinhouse et indiqué au Client avant la souscription. L'offre permet aux Clients d'accéder à des Services et Avantages Additionnels 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 des Frais d'abonnement en cas de manquement du Client aux présentes CGU ou en cas 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, l'Application Mobile et sont disponibles sur demande formulée auprès du service client. La souscription et l'utilisation des Abonnements Payants sont régies 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.

Achat : désigne l'acquisition par un Client d'une quantité de Crypto-Actifs auprès de Coinhouse contre un paiement en euros par un moyen de paiement accepté sur le Site Internet ou l'Application Mobile.

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, située 4, place de Budapest, 75009 Paris.

Airdrop : désigne la distribution gratuite sous conditions de Crypto-Actifs.

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 ou 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.

Application Secure Access : désigne l'application logicielle Coinhouse Secure Access éditée et fournie par Coinhouse, permettant de réaliser une Authentification Forte pour les Clients ne pouvant accéder à l'Application Mobile sur leur smartphone, 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 ou 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 Secure Access sur son téléphone mobile.

Authentification Forte : désigne toute procédure déterminée par Coinhouse permettant de vérifier l'identité du Client ou de s'assurer de la validité de l'utilisation du Compte Client par l'utilisation d'au moins deux facteurs d'authentification, dont l'enregistrement d'un appareil de confiance. Le Client est informé que cette procédure peut notamment nécessiter de recourir aux services de prestataires tiers ou de télécharger l'Application Coinhouse Secure Access.

Avis d'Opération : désigne le 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 la demande du Client et/ou de l'exécution du Service considéré.

CGU : correspond aux présentes conditions générales d'utilisation régissant l'accès et l'utilisation des 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 sur demande 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.

Chargé de Clientèle : désigne l'Opérateur accompagnant les Clients dans la réalisation des Services et le partage de recommandations sur le marché des Crypto-Actifs. Les Chargés de Clientèle, spécialement formés et identifiés comme tels, peuvent intervenir à distance (e-mail, téléphone ou système vidéo par internet) après avoir vérifié l'identité du Client ou en présence du Client.

Client : désigne les utilisateurs de l'Application ou du Site Internet ainsi que des Services, ayant un Compte Validé. Le Client peut être un particulier ou un professionnel, une personne physique ou 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.

Conditions Particulières : sont considérées comme des Conditions Particulières toutes mentions et stipulations diverses précisant 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 seront précisées dans un document spécifique, sur tout support durable, et validées par le Client qui les accepte (y compris via un système de signature électronique).

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

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 enregistrée 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 de l'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, à la suite des étapes précisées à l'article 4.1. Coinhouse décide seule 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 Crypto-Actif 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. Un Client peut disposer de plusieurs Comptes Crypto associés à son Compte Client Validé, dont le nombre est égal au nombre de Crypto-Actifs différents disponibles sur le Site Internet ou sur l'Application Mobile.

Conservation : service fourni par Coinhouse à ses Clients, visant à garder et sécuriser l'accès à leurs Crypto-Actifs. Les Crypto-Actifs conservés par Coinhouse pour le compte

de son Client sont uniquement accessibles au Client suivant des procédures définies par Coinhouse au sein des présentes et dans la Politique de Conservation.

Conversion : désigne le service proposé par Coinhouse consistant à échanger une quantité d'un type de Crypto-Actifs en une quantité d'un autre Crypto-Actif.

Crypto-Actif(s) : désigne une représentation numérique d'une valeur ou d'un droit pouvant être transférée et stockée de manière électronique, au moyen de la technologie des registres distribués ou d'une technologie similaire.

Selon l'article L. 54-10-1 du Code monétaire et financier, les crypto-actifs comprennent: 1) les jetons définis comme des biens incorporels représentant, sous forme numérique, un ou plusieurs droits pouvant être émis, inscrits, conservés ou transférés au moyen d'une technologie des registres distribués permettant d'identifier, directement ou indirectement, le propriétaire dudit bien, à l'exclusion de ceux remplissant les caractéristiques des instruments financiers mentionnés à l'article L. 211-1 et des bons de caisse mentionnés à l'article L. 223-1 et 2) Toute représentation numérique d'une valeur qui n'est pas émise ou garantie par une banque centrale ou par une autorité publique, qui n'est pas nécessairement attachée à une monnaie ayant cours légal et qui ne possède pas le statut juridique d'une monnaie, mais qui est acceptée par des personnes physiques ou morales comme un moyen d'échange et qui peut être transférée, stockée ou échangée électroniquement.

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 Jetons de Monnaie Électronique (*stablecoins*) à la définition de Crypto-Actifs.

Néanmoins, dans le cadre des Services de Paiement, les Jetons de Monnaie Électronique sont considérés comme similaires à des fonds en monnaie fiduciaire, telle que de la monnaie électronique.

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 de l'accès aux données de Coinhouse hébergées 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 paiement des Transactions, indisponibilité de l'accès aux plateformes des fournisseurs de liquidité pour l'Achat, la Conversion ou la Vente de Crypto-Actifs exécutés par Coinhouse, 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 utilisés pour la Conservation ou des fournisseurs utilisés par Coinhouse pour les Transactions.

Dépôt : désigne le service de Transfert proposé par Coinhouse pour certains Crypto-Actifs uniquement, visant à permettre à un Client de recevoir via un transfert initié lui-même depuis un Portefeuille Externe à une adresse de Portefeuille fournie par Coinhouse une quantité d'un Crypto-Actif 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 impliquée 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'événement de bifurcation, mais qui n'a plus rien de compatible après cet événement.

Frais : tout montant en euros, ou le cas échéant en Crypto-Actif, perçu par Coinhouse en tant que rémunération et en contrepartie d'un Service ou d'une opération.

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 l'absence de justificatifs conformes fournis à Coinhouse, en cas d'intervention de Coinhouse sur le Compte à la suite d'un manquement du Client tel qu'un cas de fraude ou l'absence de réponse à des demandes relatives à la LCB-FT, en cas d'abus d'un Client, ou pour tout autre raison mentionnée dans les CGU. Le montant des Frais d'Intervention s'exprime en euros calculé comme un pourcentage du montant de la Transaction ou en montant équivalent en Crypto-Actif, 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 Transaction ou Commission : montant en euros, ou le cas échéant en Crypto-Actif, 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 de Crypto-Actifs. 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 de Conservation : frais prélevés par Coinhouse pour la conservation d'une quantité d'un Crypto-Actif dans le Compte Crypto d'un Client.

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

Frais de Retrait : frais prélevés par Coinhouse pour le Retrait d'une quantité d'un Crypto-Actif 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 de Crypto-Actifs vers le Portefeuille du Client. Les modalités de calcul de ces frais sont indiquées dans la Grille Tarifaire du Site Internet.

Force Majeure : au terme de l'article 1218 du Code civil, événement 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 l'engagement. Si l'empêchement est définitif, l'engagement est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations au titre des CGU.

Grille tarifaire : grille tarifaire récapitulant pour chaque Service ou Transaction le montant et/ou les modalités de calcul des Frais qui seront appliqués et 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 signifiant l'identifiant de compte bancaire international. Il est associé à un code BIC.

Jeton de Monnaie Électronique : un type de Crypto-Actif qui vise à conserver une valeur stable en se référant à la valeur d'une monnaie officielle. Ce type de Crypto-Actif est communément appelé *Stablecoin*.

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

et l'actualisation de ses informations personnelles. Le KYC est une procédure obligatoire dans le cadre de la création d'un Compte.

LCB-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 du Service de Gestion de Portefeuille, 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 de Crypto-Actifs.

Montant Brut d'Achat, Montant d'Achat, Montant Net de Vente : termes définis à l'article 6.

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

Partie(s) : signifie le Client et/ou Coinhouse, ensemble ou séparément suivant le contexte.

Personne Autorisée : désigne la personne physique (hors Opérateur de Coinhouse) autorisée par le Client ou par la loi à accéder au Compte Client, et de fait à l'ensemble des Services accessibles via le Compte Client. Pour une personne morale, cette désignation ne peut concerner que le représentant légal ou une personne disposant d'une délégation de pouvoir valide. Pour une personne physique, cette désignation ne peut concerner qu'une personne ayant pouvoir dans le cadre de mesures de protection juridique (tuteur, curateur ou mandataire). Des justificatifs peuvent être exigés par Coinhouse.

Politique de Conservation : désigne la politique de conservation publique régissant la fourniture du Service de Conservation de Crypto-Actifs par Coinhouse. La politique de conservation, consultable sur le Site Internet de Coinhouse à l'adresse suivante : <https://www.coinhouse.com/fr/documents-legaux>, est réputée acceptée par le Client lors de l'acceptation des présentes CGU et la validation d'un Achat ou d'un Dépôt.

Politique d'Exécution : désigne la politique publique régissant l'exécution des ordres d'Achat, de Vente et de Conversion par Coinhouse. La Politique d'Exécution publique, consultable sur le Site Internet de Coinhouse à l'adresse suivante : <https://www.coinhouse.com/fr/documents-legaux>, est réputée acceptée par le Client lors de l'acceptation des présentes CGU et la validation d'une Transaction.

Portefeuille : une application informatique permettant le contrôle, la réception et l'envoi des Crypto-Actifs, 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 de Crypto-Actifs 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 Crypto-Actifs.

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 : désigne la contre-valeur en euros ou dans un autre Crypto-Actif donné d'une unité du Crypto-Actif concerné proposée au Client, telle que fixée par Coinhouse sur demande du Client.

Le Prix d'un Crypto-Actif est calculé et fixé par Coinhouse par agrégation des différentes contre-valeurs du Crypto-Actif considéré sur des fournisseurs de liquidité sélectionnés par Coinhouse, ajusté d'une marge technique (appelée *spread*) ayant pour but de

sécuriser le Prix proposé au Client en couvrant le risque de variation des cours. Les modalités de détermination du spread sont fixées par Coinhouse et peuvent être réévaluées régulièrement. Lorsque le spread est variable, il est calculé en fonction de plusieurs facteurs de marché tels que : nature du Crypto-Actif, prix et liquidité du Crypto-Actif auprès des fournisseurs de liquidité de Coinhouse, quantité requise par le Client, 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 Crypto-Actif 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 Crypto-Actif est donné à titre indicatif et peut représenter une valeur moyenne entre une opération d'Achat et de Vente de ce Crypto-Actif, 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 du Crypto-Actif 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 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 un Opérateur. 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.

Retrait : désigne l'exécution d'un service de Transfert, demandé par le Client, d'une quantité de Crypto-Actifs détenue sur le Compte du client vers une adresse du Portefeuille Externe fournie par le Client. Le Client est seul responsable de la communication de cette adresse et que Coinhouse ne saurait être tenue responsable de la communication par le Client d'une adresse erronée ou ne lui appartenant pas. Le Retrait peut être effectué soit de manière autonome par le Client depuis son Compte pour un certain nombre de Crypto-Actifs précisés sur le Site Internet de Coinhouse, soit via une demande expresse formulée à l'attention de Coinhouse par le Client pour les autres Crypto-Actifs. Par mesure de prévention, Coinhouse peut restreindre les Retraits d'un Compte Client et demander confirmation au Client avant de les autoriser. Le Retrait est soumis à la communication d'informations spécifiques de la part du Client, conformément à l'article 6.5.

SEED : données de sauvegarde d'un portefeuille de Crypto-Actifs. 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 des 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.

En sa qualité de Prestataire de Services sur Crypto-Actifs agréé auprès de l'AMF, Coinhouse fournit les **“Services sur Crypto-Actifs”** suivants entrant dans le champ d'application du règlement MiCA :

- La conservation et l'administration de Crypto-Actifs pour le compte de clients tel que décrit à l'article 3 (17) de MiCA ;
- l'échange de Crypto-Actifs contre des fonds tel que décrit à l'article 3 (19) de MiCA ;
- l'échange de Crypto-Actifs contre d'autres Crypto-Actifs tel que décrit à l'article 3 (20) de MiCA ;
- l'exécution d'ordres sur Crypto-Actifs pour le compte de clients tel que décrit à l'article 3 (21) de MiCA ;
- le service de transfert de Crypto-Actifs pour le compte de clients tel que décrit à l'article 3 (26) de MiCA ;
- la fourniture de conseils en Crypto-Actifs tel que décrit à l'article 3 (24) du règlement MiCA ;
- la fourniture de services de gestion de portefeuille tel que décrit à l'article 3 (25) du règlement MiCA.

Les Services sur Crypto-Actifs incluent les Transactions (Achat, Vente, Échange), la Conservation, et les Transferts (Retrait et Dépôt).

D'autres Services sont également proposés par Coinhouse tels que le Staking, l'Achat Récurrent, le Compte Euro (via Coinhouse Payment Solutions), ou encore des prestations techniques telles que la récupération d'une SEED, l'assistance au transfert de Crypto-Actifs depuis un Portefeuille Externe, l'adhésion à un Abonnement Payant ou l'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.

Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique : désignent les Services de Transfert et de Conservation portant exclusivement sur des Jetons de Monnaie Électronique, fournis par Coinhouse aux Clients et revêtant la qualification de services de paiement au sens de la Directive 2015/2366 du 25 novembre 2015 (“DSP2”). Toute disposition des présentes relatives aux Services de Paiement portant sur des Jetons de Monnaie Électronique ne s'applique qu'aux seules opérations associées.

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 : correspond à la quantité disponible du Crypto-Actif, sur le Compte Crypto d'un Client.

Transaction : signifie Achat, Vente ou Conversion de Crypto-Actifs par un Client.

Transfert : désigne une opération de Dépôt ou de Retrait de Crypto-actifs.

Treezor : désigne Treezor 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 : désigne l'échange, à la demande du Client, d'une quantité de Crypto-Actifs détenue par le Client 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. La procédure de Vente est décrite à l'article 6.2.