

**COINHOUSE** est une société par actions simplifiée au capital de 10 000 € dont le siège social est situé 35 rue du Caire, 75002 Paris, France immatriculée sous le numéro 815 254 545 RCS de PARIS (ci-après « **COINHOUSE** »). **COINHOUSE** permet à une clientèle composée de Consommateurs, de personnes morales ou d'associations (les « **Clients** ») d'acheter, de vendre des Crypto-actifs ("**Crypto-actifs**"), d'échanger des Crypto-actifs contre d'autres Crypto-actifs, de déposer, retirer et conserver des Crypto-actifs et offre des services spécifiques aux Crypto-actifs. **COINHOUSE** accompagne ses Clients dans la réalisation de ces transactions et leur permet de s'informer, de comprendre et d'investir dans de nombreux Crypto-actifs, dont le Bitcoin ("**BTC**"), le Litecoin ("**LTC**") et l'Ether ("**ETH**"). **COINHOUSE** s'appuie sur le savoir-faire et les technologies de **COINHOUSE CUSTODY SERVICES** pour conserver les Crypto-actifs de ses Clients. **COINHOUSE** permet à ses clients de réaliser ces transactions d'achat, vente et investissement dans son espace commercial « **Coinhouse Store** », actuellement situé au 35 rue du Caire – 75002 Paris, à distance par téléphone ou messagerie électronique ou à travers son **Site Internet**.

## 1/ Définitions

**Achat de Crypto-actifs, Achat, ordre d'Achat ou Investissement** : service consistant à vendre une quantité de Crypto-actifs par **COINHOUSE** à un Client disposant d'un Compte Client validé contre un paiement en euros par carte bancaire, par prélèvement ou par virement bancaire. La quantité de Crypto-actifs commandée peut être soit livrée au Client à une adresse de Portefeuille qu'il fournit, soit conservée dans le Compte Crypto du Client ouvert chez **COINHOUSE**, qui en garantit l'accès.

**ACPR** : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

**AMF** : Autorité des Marchés Financiers.

**Blockchain** ou « Chaîne de blocs » : est un livre de comptes numérique – un registre – qui utilise des méthodes cryptographiques afin de structurer des données en blocs. Chaque opération au sein d'une Blockchain est appelée transaction (à ne pas confondre avec le terme Transaction des CG) et est déclenchée par des utilisateurs, qu'il s'agisse d'une transaction simple, conditionnelle, ou de l'appel d'une fonction dans un *smart-contract*. On qualifie parfois la Blockchain de dispositif d'enregistrement partagé.

**Chargé de Clientèle** : Opérateur accompagnant les Clients dans la réalisation des Transactions, la Conservation de leurs Crypto-actifs, le Retrait, le Dépôt de Crypto-actifs, les Services sur Crypto-actifs et le conseil dans la réalisation de leurs Investissements. Les Chargés de Clientèle, spécialement formés et identifiés comme tels, peuvent réaliser les Transactions et les Services sur Crypto-actifs d'un Client à distance (email, téléphone, *Skype* ou système vidéo par internet équivalent) après avoir identifié le Client.

**COINHOUSE CUSTODY SERVICES (« CCS »)** est une société par actions simplifiée au capital de 1 000 € dont le siège social est situé 35 rue du Caire, 75002 Paris, France immatriculée sous le numéro 843 699 455 RCS de PARIS (ci-après « **CCS** »). **CCS** propose à des Clients, dont **COINHOUSE**, un service de conservation pour le compte de tiers d'accès à des Crypto-actifs à partir de solutions technologiques les plus avancées du marché, permettant de gérer des portefeuilles cryptographiques de manière sécurisée.

**Compensation d'un Montant d'Achat** : **COINHOUSE** calcule la quantité de Crypto-actif à recevoir par le Client lors d'un Achat en divisant le Montant d'Achat exprimé en euros par le Prix du Crypto-actif fixé par **COINHOUSE** à « l'instant t » de la validation de l'Achat par le Client, tel que précisé dans la procédure d'Achat décrite ci-après.

**Compensation d'une Vente** : **COINHOUSE** calcule le montant versé au Client lors d'une Vente en multipliant la quantité donnée de Crypto-actif du Client disponible dans le cadre de la Vente par un Cours du Crypto-actif fixé par **COINHOUSE** à « l'instant t » de la validation de la Vente, auquel sont déduits les Frais de Vente et d'éventuels Frais de Gestion, tel que précisé dans la procédure de Vente décrite ci-après.

**Conditions Particulières** : sont considérées comme Conditions Particulières les mentions et stipulations diverses précisant toutes les caractéristiques contractuelles spécifiques aux CG de **COINHOUSE**. Les Conditions Particulières s'ajoutent ou modifient les CG dans le but de les adapter au cas particulier d'un Client et/ou d'une Transaction et/ou du service de Conservation, Retrait et Dépôt, et/ou des Services sur Crypto-actifs. Les Conditions Particulières proposées par **COINHOUSE** peuvent être précisées dans un document ou contrat spécifique signé par le Client ou sur tout support durable proposé par **COINHOUSE** (e-mail, système de messagerie, enregistrement téléphonique) et validées par le Client qui les accepte.

**Conservation de l'accès aux Crypto-actifs ou « Conservation » ou service de « Garde » de Crypto-actifs** : service fourni par **CCS** et distribué par **COINHOUSE** à ses clients, visant à garder et sécuriser l'accès aux Crypto-actifs déposés par un Client de **COINHOUSE** ou ayant fait l'objet d'un Achat par ce Client ayant opté pour ce Mode de Livraison. Les Crypto-actifs gardés par **COINHOUSE** pour le compte de son Client sont uniquement accessibles au Client suivant des procédures définies par **COINHOUSE** et acceptées par le Client qui accepte les présentes CG.

**Prix d'un Crypto-actif ou Prix :** contre-valeur en euros ou dans un autre Crypto-actif donné d'une unité du Crypto-actif concerné proposée au client, telle que fixé par COINHOUSE sur demande du client.

Le Prix d'un Crypto-actif est fixé par COINHOUSE à la demande du client, par agrégation des différentes contre-valeurs du Crypto-actif considéré sur des Places de Marché de renom ou des fournisseurs de liquidité sélectionnés par COINHOUSE, ajusté d'une marge dite "technique" ou "spread" en fonction des facteurs suivants : nature du crypto-actif, stocks disponibles, prix et liquidité de l'actif sur les Places de Marché et les fournisseurs de liquidité partenaires 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.

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.

**Crypto-actif ou Crypto-monnaie ou Actif Numérique :** unité de compte numérique sécurisée via un support électronique, appelé Portefeuille ou Wallet. Un Crypto-actif, une Crypto-monnaie ou Actif Numérique repose sur un protocole informatique de transactions signées cryptographiquement et décentralisées, communément appelé la « Blockchain ». Un Crypto-actif, une Crypto-monnaie ou Actif Numérique peut être un token émis dans le cadre d'une Initial Coin Offering (ICO).

Entrent dans la catégorie des Crypto-actifs tous les actifs numériques au sens du Code Monétaire et financier (articles L54-10-1 et L522-2 du Code Monétaire et Financier). Ceci inclut à date :

- Tout bien incorporel représentant, sous forme numérique, un ou plusieurs droits pouvant être émis, inscrits, conservés ou transférés au moyen d'un dispositif d'enregistrement électronique partagé 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 ;
- Toute représentation numérique d'une valeur qui n'est pas émise ou garantie par une banque centrale ou par une autorité publique, qui n'est pas nécessairement attachée à une monnaie ayant cours légal et qui ne possède pas le statut juridique d'une monnaie, mais qui est acceptée par des personnes physiques ou morales comme un moyen d'échange et qui peut être transférée, stockée ou échangée électroniquement.

Il est précisé que cette définition juridique est susceptible d'évoluer dans le temps. Nous invitons les clients de COINHOUSE à se référer à la dernière version des articles L54-10-1 et L522-2 du Code Monétaire et Financier.

**CG :** correspond aux présentes conditions générales de COINHOUSE régissant les Transactions, la Conservation, le Retrait, le Dépôt et les Services sur Crypto-actifs applicables à tous les Clients de COINHOUSE en dehors des Conditions Particulières.

**Client :** Consommateur, tel que ce terme est défini ci-dessous, personne physique âgée de 18 ans au moins capable d'exercer et de jouir de ses droits au sens de l'article 414 du Code civil et tout professionnel personne physique ou personne morale qui réalise une démarche d'inscription pour accéder au service proposé par COINHOUSE sur son Site Internet, à distance par le biais d'un Chargé de Clientèle ou dans son espace commercial « *Coinhouse Store* ».

**Compte Client :** signifie un compte nominatif unique et personnel permettant d'accéder aux services de COINHOUSE sur son Site Internet ou au « *Coinhouse Store* » ou à distance par l'intermédiaire d'un Chargé de Clientèle. Certains Clients, en fonction de leur profil de risque, ne peuvent réaliser des opérations qu'au *Coinhouse Store*. L'identifiant d'un Compte Client est une adresse de messagerie électronique et un numéro de compte associé. Un Compte Client est protégé par un mot de passe qui doit respecter le format décrit. COINHOUSE procède à des Vérifications de Connexion et recommande à ses clients et impose pour certains usages l'utilisation d'une double authentification (« **2FA** ») pour accéder au Compte Client sur le Site et réaliser des Transactions et Retraits, modifier et fournir des informations du Compte.

**Compte Client validé :** un Compte Client est validé quand le Client reçoit un message électronique de COINHOUSE l'informant de sa validation ou en est informé par un Chargé de Clientèle. COINHOUSE décide seul à travers son Service Conformité et Gestion des Risques 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 effectuer une Transaction, un Retrait, un Dépôt ou accéder à un Service sur Crypto-actif.

**Compte Crypto :** signifie, pour un Client de COINHOUSE, un compte de tenue de position dans lequel est inscrit la quantité d'un Crypto-actif donné détenue par le Client et mise en Conservation chez COINHOUSE, ainsi que sa contre-valeur en monnaie ayant cours légal. Un Client peut posséder, par principe, un seul Compte Crypto. Les Comptes Crypto sont accessibles sur le Site Internet, dans la section prévue à cet effet du Compte Client.

**Compte Premium et Platinum ou Statut Premium et Platinum ou Client Premium et Platinum :** désigne une offre commerciale proposée par COINHOUSE à ses Clients. Cette offre est valable pendant la durée indiquée lors de sa souscription et après paiement par le Client concerné d'un droit d'entrée non remboursable fixé par COINHOUSE. L'offre permet aux bénéficiaires d'accéder à des services supplémentaires dont les Services sur Crypto-actifs, à l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle et une tarification préférentielle sur les Frais pendant la durée où la souscription est effective et le Compte Client est validé. L'adhésion au Statut Premium et Platinum est validée par le Service Conformité et Gestion des Risques de COINHOUSE, qui se réserve le droit de refuser et de suspendre une adhésion, sans être tenu de rembourser le Client du montant du droit d'entrée, réputé non remboursable. L'offre et ses conditions d'éligibilité sont indiquées sur le Site Internet et sont disponibles sur demande formulée auprès du service support.

**Compte Platinum** : désigne une offre commerciale proposée par COINHOUSE à ses Clients sur le même principe que le Compte Premium et Platinum mais avec des Services et des conditions tarifaires différentes. Voir article 11.

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

**Conversion de Crypto-actif** : service proposée par COINHOUSE à un Client disposant d'un Compte Premium et Platinum et Platinum ou à un Client qui en fait la demande dans l'espace commercial « *Coinhouse Store* », consistant à échanger une quantité d'un type de Crypto-actif reçue d'un Portefeuille Client en une quantité d'un autre Crypto-actif envoyée sur le Portefeuille d'un Client. La Conversion est soumise aux mêmes montants minimum et maximum en équivalent euros du Crypto-actif à convertir que les Achats. Dans le cas d'une conversion, la Livraison du Crypto-actif converti se fait dans un délai maximum de 72h après Retrait du Compte Crypto de quantité exacte de Crypto-actif à convertir ou sa réception par COINHOUSE à l'adresse du Portefeuille fournie par COINHOUSE au Client. COINHOUSE peut décider de suspendre à tout moment son service de Conversion de Crypto-actif qui n'est offert actuellement qu'aux clients se rendant dans l'espace commercial « *Coinhouse Store* » ou aux Clients Premium et Platinum.

**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 Wallets de COINHOUSE gérés par CCS, problème technique inhérent au fonctionnement d'une Blockchain ou d'un « smart contract », indisponibilité de l'accès à des plateformes de partenaires pour l'achat ou la vente de Crypto-actifs opérée par COINHOUSE pour son compte propre, indisponibilité de l'accès aux informations du Wallet d'un Client notamment aux adresses utilisées pour les échanges de Crypto-actifs, perte par le Client de l'accès à son Portefeuille, faits résultant de l'action de Hackers, d'une atteinte logique ou d'un virus informatique ou de tout autre malveillance sur les systèmes informatiques du Client, sur ceux des partenaires techniques, de CCS ou des Places de Marché utilisés par COINHOUSE pour la Transaction et la Conservation.

**2FA (double authentification ou vérification en deux étapes)** : Il s'agit d'une méthode par laquelle un Client peut accéder à son Compte Client, modifier des informations de son Compte, fournir une adresse de Portefeuille, réaliser une Transaction ou un Retrait seulement après avoir présenté deux modes d'identification distincts à un mécanisme d'authentification.

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

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

**Frais ou Commission** : montant en euros, ou le cas échéant en BTC ou ETH, perçu par COINHOUSE lors d'une Transaction en rémunération du service rendu. Les Frais prélevés par COINHOUSE sont déterminés à chaque opération d'Achat, de Conversion, de Vente et d'Investissement compte tenu du profil du client, des volumes et d'autres facteurs de risques. Ils sont présentés et validés explicitement par le client à chaque opération. Les Frais sont détaillés dans les CG. Voir article 11.

**Frais d'Intervention** : frais prélevés par COINHOUSE au Client au titre soit i) de la gestion d'un impayé, d'un incident de paiement ou d'un incident sur le Compte Client, ii) de la gestion d'une Transaction n'ayant pas abouti en raison d'une erreur ou omission du Client ou absence de justificatifs conformes fournies au Service Conformité et Gestion des Risques. Le montant des Frais d'Intervention s'exprime en euros par Transaction ou en montant équivalent en Crypto-actif (dans le cas d'une Vente par exemple) au moment où ces frais sont imputés. Voir article 11.

**Frais de Gestion** : frais prélevés par COINHOUSE au Client au titre de la gestion de son Portefeuille de Crypto-Actifs. Le montant des Frais de Gestion est déterminé contractuellement entre COINHOUSE et le Client. Il est prélevé mensuellement sur le montant total des actifs gérés par COINHOUSE pour le compte du client.

**Frais de Minage** : frais prélevés par COINHOUSE pour la Livraison d'un Crypto-actif sur un Wallet 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-actif vers le Portefeuille du Client.

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

**Hacker** : signifie toute personne qui s'introduit frauduleusement dans un système informatique (pirate informatique) et commet des actes réprimés par la loi.

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

« **Instant t** » : signifie un intervalle de temps de maximum 3 secondes pendant lequel une donnée est capturée par les systèmes informatiques de COINHOUSE afin d'être utilisée comme variable de calcul.

**KYC (Know Your Customer ou Connaissance client)** : terme utilisé dans le cadre de l'application d'une procédure de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et désignant les diligences à réaliser pour permettre l'identification d'un Client (Know Your Customer). Cette procédure comprend notamment l'interrogation d'une base de données de type « Risk & Compliance » de DowJones.

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

**Limites d'Achat, de Vente et de Retrait** : signifie, pour un Client donné, les sommes égales aux montants maximum d'Achat, de Vente et de Retrait en cumulé réalisables par ce Client sur une période donnée. Les Limites de Retrait sont imposées pour protéger le Client contre d'éventuelles atteintes à sa sécurité ou celle de ses proches, celle de son Compte Crypto, celle de COINHOUSE.

**Livraison** : désigne l'acte d'envoi par COINHOUSE d'une quantité de Crypto-Actif à l'adresse du Portefeuille fournie par un Client, étant entendu que le Client est seul responsable de la communication de cette adresse et que COINHOUSE ne saurait être tenu responsable de la communication par le Client d'une adresse erronée ou ne lui appartenant pas. La Livraison peut avoir lieu dans le cadre d'un Achat, d'une Conversion ou d'un Retrait.

**Mode de Livraison d'un Crypto-actif** : Coinhouse propose au Client l'une des options ou les deux options suivantes dans le cas d'un Achat ou d'une Conversion : i) Livraison, ii) Garde du Crypto-actif.

**Montant Brut d'Achat, Montant d'Achat, Montant Net de Vente** : termes définis à l'article 12.

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

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

**Place de Marché ou Exchange** : société tierce exploitant une plateforme de négociation de Crypto-actifs contre d'autres Crypto-actifs et / ou contre des monnaies ayant cours légal.

**Portefeuille ou Wallet** : 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.

**Questionnaire Client** : questionnaire établi par le Service Conformité et Gestion des Risques dans un objectif de KYC, de LCB-FT, de lutte contre la fraude et de protection des investisseurs, et adressé au Client via une interface du Site Internet ou directement par le Personnel de COINHOUSE. COINHOUSE se réserve le droit de refuser une Transaction 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. Le Prix d'un Crypto-actif ne peut être fixé que postérieurement à la validation du Questionnaire par le Client.

**Restitution** : engagement, sous certaines conditions, de COINHOUSE d'effectuer dans les meilleurs délais une Livraison au Client de tous les Crypto-actifs conservés dans son Compte Crypto.

**Retrait** : service proposé par COINHOUSE visant à effectuer une Livraison de tout ou partie des Crypto-actifs du Compte Crypto d'un Client.

**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 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.

**Service Conformité et Gestion des Risques** : service en charge pour le compte des activités de COINHOUSE sur son Site Internet, à distance et dans son espace commercial « Coinhouse Store », de la validation, du contrôle, de la mesure des risques, de la fixation des Limites, de la suspension et du blocage des Comptes Clients et des Transactions, opérations de Retrait et de Dépôt en lien avec les procédés KYC, de LCB-FT et de lutte contre de la fraude.

**Services sur Crypto-actifs** : ensemble de services offerts par COINHOUSE à certains de ses Clients rendus possibles du fait des technologies Blockchain et de cryptographie asymétrique, par la nature de certains Crypto-actifs ou par existence de solutions proposées par des tiers. COINHOUSE se réserve le droit d'offrir les Services sur Crypto-actifs à ses Clients selon leurs besoins et leurs profils d'aversion au risque. Les Services sur Crypto-actifs incluent des services techniques tels que la récupération d'une SEED, le transfert de Wallet et des services à caractère d'investissement. Les Services sur crypto-actifs peuvent faire l'objet de conditions Particulières de Vente dérogatoires.

**Site Internet** : signifie l'ensemble des services de COINHOUSE accessibles aux adresses web (url) suivantes : « <https://www.coinhouse.io> », « <https://www.coinhouse.fr> » et « <https://www.coinhouse.com> » et sur son application mobile « COINHOUSE » disponible sur Android et iOS. L'accès au Compte Client sur le Site Internet est sécurisé par un mot de passe défini par le Client. Ce mot de passe est sous la responsabilité du Client qui doit impérativement le mettre en place avant tout Dépôt ou Achat avec Garde des Crypto-actifs. COINHOUSE met tout en œuvre afin de protéger l'accès à ses serveurs et aux données de ses Clients contre des Hackers. COINHOUSE propose un système 2FA pour enforcer la protection au Compte Client ainsi qu'un système de Vérification de Connexion.

**Solde d'un Compte Crypto** : il correspond à la quantité disponible du Crypto-Actif sur le Compte Crypto d'un Client. Il peut être exprimé en euros et correspond alors à la contre-valeur en euros de la quantité.

**Staking** : consiste à mettre en gage des unités de Crypto-actifs pour participer au processus de validation des transactions dans une Blockchain donnée, dans le but d'en tirer une récompense sous la forme d'unités de Crypto-actifs nouvellement émises. Un service de staking consiste à proposer à des Clients la réalisation de cette activité via des serveurs dédiés afin d'en faciliter l'accès.

**Transaction** : signifie Achat, Vente, ou Conversion de Crypto-actif par un Client. Une Transaction ne peut être réalisée que via le Site Internet, à distance ou dans l'espace commercial « Coinhouse Store » avec intervention d'un Chargé de Clientèle.

**US Persons** : Les personnes désirant acquérir ou souscrire des actifs numériques auprès de COINHOUSE confirment qu'elles ne sont pas des « U.S. Persons ». Tout détenteur d'actifs numérique disposant d'un Compte Client auprès de COINHOUSE doit informer immédiatement COINHOUSE s'il devient une « U.S. Person ».

**Vente de Crypto-actif, Vente ou ordre de Vente** : service par lequel COINHOUSE achète une quantité de Crypto-actif détenue par un Client disposant d'un Compte Client validé contre un paiement en euros effectué par virement sur le compte bancaire du Client ouvert dans la zone SEPA. Le Crypto-actif peut être soit envoyé par le Client à l'adresse de Portefeuille fournie par COINHOUSE ou son accès peut avoir été sécurisé par COINHOUSE, qui peut alors y accéder librement pour réaliser la Vente.

**Vérification de Connexion** : moyens mis en œuvre par COINHOUSE afin d'informer un Client de la connexion à son compte d'un appareil (ordinateur, téléphone ou tout système de communication connecté à Internet) autre que celui qui a servi à la première connexion ou depuis une adresse IP suspecte.

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

Les Wallet Externes sont réputés être sous le contrôle exclusif des clients. Lorsque le Client renseigne son adresse de Wallet Externe, il confirme qu'il est le seul à contrôler ce Wallet Externe et qu'il est l'unique bénéficiaire économique de l'opération réalisée. Dans le cas contraire, le Client s'engage à contacter le Service Client par tout moyen aux fins de renseigner l'identité du destinataire final des sommes envoyées.

## 2/ Facteurs de risques

### 2.1. Définitions des risques :

**Risque de perte en Capital** : Le Cours des Crypto-actifs varie constamment en fonction des quantités relatives de demande d'achat et de mises en vente sur les Place de Marché. Plus le cours d'un Crypto-actif enregistre des mouvements importants à la hausse et à la baisse, plus la volatilité est importante. Cette volatilité est associée positivement à l'espérance de gain et négativement au risque de perte en capital. Réaliser une Transaction sur Crypto-actif comporte un degré élevé de risque de perte en capital de la totalité de la valeur liée à l'Achat ou la Conversion de Crypto-actifs.

**Risques de liquidité** : Le marché des Crypto-actifs varie en termes de niveau de liquidités disponibles. Certains Crypto-actifs sont plus liquides que d'autres. Les marchés moins développés peuvent amplifier le niveau de risques de liquidité. De plus il existe également une possibilité que certaines Places de Marché disparaissent brutalement. Coinhouse n'effectue aucune déclaration ni n'offre de garantie relative aux Crypto-actifs disponibles, si disponibles ou disponibles dans le futur, dans son



espace physique « Coinhouse Paris Store » ainsi que sur son Site Internet. En outre, COINHOUSE se réserve le droit de modifier à tout moment sans préavis la liste des Crypto-actifs offerts à la Transaction à ses Clients. Tous les Crypto-actifs que propose Coinhouse peuvent d'un moment à l'autre être délistées des Places de Marché sans avertissement ni consentement.

**Risques juridiques :** Le statut légal de certains Crypto-actifs peut être non-déterminé dans la juridiction dans laquelle le Client se trouve. Cela implique que la légalité de posséder ou d'échanger des Crypto-actifs peut être incertaine. Les utilisateurs des différents services fournis par COINHOUSE sont responsables de connaître et de comprendre comment les Crypto-actifs sont appréhendés par l'ensemble des lois qui leur sont applicables.

**Risques liés à la manipulation et la sécurisation de l'accès aux Crypto-actifs :** Posséder des Crypto-actifs, les manipuler (les transférer vers un autre Portefeuille) et protéger leur accès à travers des services fournis par des tiers (applications logicielles, Places de Marché, matériels électroniques) comportent certains risques. Ces risques incluent des failles de sécurité, la perte d'une SEED, des risques d'attaque de la part de Hackers, de virus informatique ou d'atteinte logique générique ou non, de défaillance des systèmes et services fournis par des tiers, d'erreur dans la manipulation, des ruptures contractuelles pouvant conduire à la perte des données et des fonds. Il revient à chacun d'être précautionneux s'agissant du recours à ce type de services.

**Risques de volatilité :** En plus d'un risque lié aux liquidités, la valeur de tous les Crypto-actifs peut varier rapidement. Les investisseurs sont avertis qu'ils doivent prendre garde à leur exposition face à différents Crypto-actifs et que leur exposition être potentiellement impactée par des changements soudains et imprévisibles qui impacteraient leurs Transactions.

**Risques fiscaux :** Le statut fiscal de certains Crypto-actifs peut être non-déterminé dans la juridiction dans laquelle le Client se trouve. Cela implique qu'il peut y avoir une incertitude concernant l'obligation de déclarer la possession, l'achat ou la vente, le paiement de taxes et impôts sur Crypto-actifs auprès de l'administration fiscale dont le Client dépend. Les utilisateurs des différents services fournis par Coinhouse sont responsables de connaître et de comprendre comment les Crypto-actifs sont appréhendés par l'ensemble des lois et réglementations fiscales qui leur sont applicables.

## 2.2 Avertissement sur les risques :

Réaliser un Investissement dans des Crypto-actifs ne convient pas à tous les types de Client. Toute Transaction doit être réalisée par un Client sur la base d'une évaluation par ce dernier des risques engendrés par une Transaction en Crypto-actifs et de sa compréhension des technologies sous-jacentes. A ce titre, COINHOUSE se réserve le droit de refuser une Transaction à un Client si la compréhension par le Client du principe de ces Transactions, de la Conservation et des technologies associées est jugée insuffisante par COINHOUSE ou en cas de comportements jugés déraisonnables ou non éthiques par COINHOUSE.

### Avertissement sur la notion de Crypto-actif :

En l'état de la réglementation actuelle française, COINHOUSE attire l'attention des Clients sur les risques suivants relatifs à l'acquisition et la vente de Crypto-actifs.

Les Crypto-actifs font l'objet d'un encadrement juridique spécifique depuis la loi n°2019-486 du 22 mai 2019 dite « PACTE ». A ce titre, les opérateurs comme Coinhouse peuvent, de façon optionnelle, solliciter un agrément auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») au titre de leurs activités de prestataire de service sur actifs numériques (« PSAN »).

Il convient cependant de préciser que :

- Un Crypto-actif n'est pas une « monnaie » au sens de l'article L.111-1 du Code monétaire et financier. Seul l'euro (€) est la monnaie légale en France ;
- Les Crypto-actifs ne peuvent être qualifiés de « monnaie électronique » au sens de l'article L.315-1 du Code monétaire et financier ;
- COINHOUSE ne saurait garantir ni la qualification juridique, ni le cours des Crypto-actifs, sauf mention contraire ;
- Plus généralement, un Crypto-actif ne peut être considéré à ce jour comme un instrument financier.

En tout état de cause, COINHOUSE porte une attention toute particulière à la sensibilisation de ses Clients à la compréhension du fonctionnement et des technologies en jeu en fournissant gratuitement des informations pédagogiques, en soumettant un Questionnaire aux Clients souhaitant réaliser des investissements supérieurs à 10 000 euros, en sensibilisant ses Clients sur les risques associés à ce type d'investissement et relatifs notamment à l'investissement dans des Initial Coin Offerings (« ICOs ») et certains Crypto-actifs et en se réservant le droit de ne pas valider un Compte Client ou de ne pas exécuter un Ordre d'Achat.

### Avertissement sur le risque de défaillance des Places de Marché :

La valeur exprimée en monnaie ayant cours légal d'un Crypto-actif est cotée sur des Places de Marché qui ne sont pas toutes réglementées et qui fournissent des garanties raisonnables : des garanties financières, une liquidité, une garantie d'accessibilité et de fonctionnement mais encore limitées à ce jour. En conséquence, le Client prend le risque de défaillance, notamment technique, de la Place de Marché ou du fournisseur de liquidité qui pourrait ne pas pouvoir fournir les Cours des Crypto-actifs dans les laps de temps nécessaires. Un risque technique peut survenir sur la Place de Marché au chez le fournisseur de liquidité et entraîner l'indisponibilité au Retrait voire la disparition des Crypto-actifs ou l'incapacité de Compensation d'un Achat ou d'une Vente. La Défaillance Technique, le risque de liquidité des Crypto-actifs et le risque

technique liés à ces fournisseurs peuvent entraîner des délais de traitement de la Transaction qui ne permettraient pas aux Clients de voir leur Transaction ou leur Retrait aboutir à une date précise et pour un montant prédéterminé.

#### Avertissement sur le risque lié à la sécurité informatique :

Le Client est seul responsable de ses identifiants de connexion et de la sécurité de son accès à son Compte Client en ligne et à son service messagerie (email) associé à son Compte, et des moyens techniques nécessaires aux Transactions et au Retrait comme son ordinateur, téléphone mobile ou son 2FA. Les logiciels et les appareils de connexion au Compte Client sont sous la responsabilité unique du Client, qui doit veiller à en protéger l'accès notamment contre les hacks, les virus informatiques, les actes malveillants, l'abus de confiance.

COINHOUSE ou ses Opérateurs ne demanderont jamais à un Client de leur fournir son mot de passe ni par téléphone, ni par email, ni par SMS, ni par courrier recommandé, ni par un quelconque autre moyen.

COINHOUSE ne peut être tenu responsable en cas d'accès frauduleux à un Compte Client, du partage par le Client de son identifiant de connexion ou mot de passe ou de codes reçus par un moyen de communication ou de son 2FA, de l'absence de mise en place par le Client d'un mot de passe pour son Compte, de sa négligence, ni des conséquences d'une atteinte à la sécurité d'un Compte Client imputable au Client, du fait d'une atteinte logique ou d'un virus, générique ou non, sur son Compte.

#### Avertissement sur le risque de piratage :

Les Actifs Numériques gardés par COINHOUSE sont sécurisés par l'intermédiaire de la structure CCS et via une technologie commercialisée par une société tierce leader du marché qui en garantit la fiabilité technique. COINHOUSE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour sécuriser les moyens d'accès, données personnelles et Actifs Numériques de ses Clients.

COINHOUSE ne saurait cependant être tenu pour responsable des conséquences d'une Défaillance Technique, d'un cas de Force Majeure, d'une atteinte à la sécurité du Client de quelque nature qu'elle soit, d'un cas de kidnapping ou d'une demande de rançon portant sur le Client ou ses proches, d'une cryptorançon, d'une attaque informatique ou d'une malveillance de la part de pirates informatiques ou d'une atteinte logique ou d'un virus générique ou non affectant l'ordinateur, le système de messagerie, le téléphone ou les moyens informatiques du Client en dehors de toute atteinte ne portant que sur les systèmes informatiques propres à COINHOUSE et dont la société a la maîtrise, d'une erreur, d'une négligence ou d'un acte malveillant imputable au Client, du non-respect par le Client des CG.

COINHOUSE ne saurait par davantage être tenue pour responsable des ruptures de confidentialité ou des limites techniques induites par les systèmes informatiques utilisés par les Clients pour leur propre conservation de leurs Crypto-actifs ou utilisés par COINHOUSE pour la conservation de ses Crypto-actifs et de ceux de ses Clients. COINHOUSE décline toute responsabilité en cas notamment de perte ou de vol des données et des Crypto-actifs d'un Wallet Externe appartenant à un Client.

#### **4/ Assurance Responsabilité Civile Professionnelle**

COINHOUSE a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle des Institutions Financières auprès de LIBERTY MUTUAL INSURANCE EUROPE LTD sous le numéro ABLJGM-001 couvrant l'ensemble de leurs activités, ainsi qu'un Contrat Multirisque Professionnelle auprès de AXA France IARD sous le numéro 6145287804.

#### **5/ Dispositions générales**

Les présentes CG régissent les Transactions, la Conservation, les Retraits, les Dépôts, les Services sur Crypto-actifs réalisés par tout Client sur le Site Internet, à distance et dans l'espace commercial « Coinhouse Store », avec ou sans intervention d'un Chargé de Clientèle. Elles constituent avec la facture, le cas échéant les Conditions Particulières, ou tout autre document en tenant lieu, les seuls documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tout autre document (prospectus, catalogues ou photographies des Crypto-actifs, etc.) qui n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle. Les présentes CG sont applicables dans le monde entier.

Les conditions générales d'achat ou de vente des Clients ne sauraient, en aucune manière, se substituer ou supplanter les présentes CG et ne sauraient être opposables à COINHOUSE, nonobstant toute disposition contraire.

Les Crypto-actifs sont vendus ou achetés aux Clients par COINHOUSE pour un prix libellé en euro (€), sauf mention particulière contraire. La Conversion de Crypto-actif ne permet pas d'afficher un prix libellé en euro (€), puisqu'une quantité est échangée contre une autre quantité. Les Frais de COINHOUSE peut alors être libellée en BTC ou ETH avec un équivalent en euro.

#### **6/ Application des conditions générales – Opposabilité et Preuve**

Les CG sont mises à la disposition du Client sur le Site Internet et dans l'espace commercial « Coinhouse Store » conformément à l'article 1227-1 du Code civil. Elles peuvent également être communiquées via email aux Clients sur simple demande, par courrier électronique ou courrier postal. Depuis le Compte Client via le Site Internet et à travers l'interface des

systèmes informatiques mis à disposition dans l'espace commercial « Coinhouse Store », les CG sont consultables et sont opposables aux Clients qui reconnaissent, en les validant à chaque Transaction, Retrait, Dépôt par le moyen technique prévu à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées préalablement.

L'archivage des communications, des Transactions, des Retraits, des Dépôts et des factures est effectué sur un support fiable et durable conformément à l'article 1379 du Code civil. Ces communications, opérations et factures ont valeur probante entre les Parties. De manière générale, tout document informatique de COINHOUSE fait preuve entre les Parties.

## **7/ Langue des CG**

Les présentes CG pourront être traduites en anglais afin de faciliter leur compréhension auprès de Clients. Nonobstant cette traduction, il est expressément convenu entre les parties qu'en cas de différend, seule la version française des présentes CG fera foi entre les parties.

## **8/ Modification des CG**

COINHOUSE se réserve la faculté de modifier ses CG à tout moment sans préavis. En cas de modification des CG, les CG applicables au Client sont celles en vigueur à la date de la Transaction, du Retrait, du Dépôt ou de la réalisation du Service sur Crypto-actif. Il est recommandé au Client de sauvegarder les CG en vigueur au jour de la réalisation de son opération, nonobstant les règles d'archivage mises en œuvre par COINHOUSE.

## **9/ Nullité d'une clause des CG**

La nullité d'une des dispositions des présentes CG n'entraîne pas la nullité de la totalité de ces CG.

## **10/ Règles générales applicables aux Transactions, à la Conservation, aux Retraits et Dépôts de Crypto-actifs**

### 10.1. Offre de Crypto-actifs

COINHOUSE est un intermédiaire qui offre à l'Achat et à la Vente certains Crypto-actifs à ses Clients.

La liste des Crypto-actifs proposés par COINHOUSE est communiquée au Client par l'intermédiaire du Site Internet, à distance par le biais d'un Chargé de Clientèle ou dans son espace commercial « Coinhouse Store ».

### 10.2. Dispositions générales applicables aux opérations initiées par le Client via le Site Internet

Toute Transaction, mise en Conservation, Retrait et Dépôt (« les **Opérations** ») de Crypto-actifs passée à COINHOUSE par un Client à distance doit impérativement être formulée sur un support écrit durable, depuis le Compte Client validé via le Site Internet.

L'accès au Site Internet est libre. Les opérations sont réalisées directement sur le Site Internet de COINHOUSE. Toutefois, pour être valables et réalisées, elles devront impérativement être effectuées à partir d'un Compte Client validé, non bloqué ou non suspendu.

La communication entre un Client du Site Internet et COINHOUSE peut se faire par téléphone, par email ou via le système de support utilisé par COINHOUSE.

COINHOUSE se réserve le droit de ne pas valider un Compte Client ou de le fermer dans les conditions de l'article 10.8., et le cas échéant de refuser toute opération à un Client. COINHOUSE se réserve alors le droit sans préavis et sans aucun dédommagement possible de bloquer définitivement le Compte Client du Client en question ou de le suspendre provisoirement. Plus généralement, COINHOUSE se réserve le droit de fermer l'accès à tout ou partie du Site Internet en cas de Force Majeure, de Défaillance Technique, de mise en danger ou de menaces portant sur son Personnel ou ses moyens techniques de quelque nature que ce soit.

### 10.3. Dispositifs générales applicables aux opérations initiées par un Client dans l'espace commercial « Coinhouse Store », ou par un Client Premium ou Platinum ou nécessitant l'intervention d'un Chargé de Clientèle

La création d'un Compte Client peut se faire dans l'espace commercial « Coinhouse Store » ou par le biais d'un Chargé de Clientèle.

Un Client peut initier et réaliser une Opération dans l'espace commercial « Coinhouse Store » ou avec un Chargé de Clientèle à condition que son Compte Client soit validé et ne soit ni bloqué ni suspendu. Toute opération réalisée à distance avec l'aide d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur doit être formulée via le Site Internet, par email, par téléphone et confirmée par le Client.



Certains Clients du Coinhouse Store ne peuvent accéder à leur Compte Client via la Site Internet en raison des restrictions portant sur les nationalités des Comptes en ligne, comme décrit dans l'article 10.4. Dans ce cas, ces Clients ne peuvent accéder aux services de Retrait, Dépôt ou assurer la Conservation de leurs Crypto-actifs.

Pour les Comptes Premium et Platinum et pour certains Clients ayant fait l'objet d'une mise en relation avec COINHOUSE par des apporteurs d'affaires habilités, une opération peut être réalisée dans un lieu physique différent ou à distance (email, téléphone, système de vidéo conférence) avec un Chargé de Clientèle.

L'accès à l'espace commercial « Coinhouse Store » actuellement situé au 35, rue du Caire 75002, Paris (France) est ouvert aux Clients du lundi au vendredi de 12h à 19h, sauf les jours fériés et sauf indications contraires mentionnées sur le lieu-même, sur les comptes des réseaux sociaux Twitter et Facebook associés à COINHOUSE ou sur le Site Internet.

COINHOUSE se réserve le droit de fermer son espace commercial « Coinhouse Store » en cas de Force Majeure, de Défaillance Technique ou de mise en danger ou de menaces portant sur son Personnel ou ses moyens techniques de quelque nature que ce soit ou pour toute autre raison notamment commerciale. COINHOUSE ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une telle fermeture.

#### 10.4. Ouverture d'un Compte Client

Les documents et informations à fournir lors de la demande de création d'un Compte Client sont (liste non exhaustive) :

- Nature du Compte Client : Consommateur ou personne morale ou association ;
- Adresse email valide ;
- Nom, prénom d'usage pour une personne physique ou identité de la personne morale ;
- Genre de la personne physique ou du représentant légal de la personne morale ;
- Nationalité de la personne physique ou pays d'immatriculation de la personne morale et nationalité représentant légal ;
- Date de naissance et pays de naissance (de la personne physique ou du représentant légal de la personne morale) ;
- Adresse, code postal, ville et pays de la résidence principale ou de domiciliation si personne morale ;
- Numéro de téléphone valide ;
- Profession exercée (menu déroulant) ;
- Indication du niveau de revenu net du foyer auquel le client personne physique est rattaché et indication du patrimoine brut du client ;
- Une pièce d'identité en cours de validité au nom du Client ou de son représentant légal au format et à la lisibilité acceptés par le Site Internet :
  - carte nationale d'identité française (recto ET verso),
  - certaines cartes nationales d'identité européennes (tel que proposé par le Site, recto ET verso),
  - titre de séjour français et européen (recto ET verso),
  - passeport français et international.
- Numéro de la pièce d'identité, date d'expiration ;
- Pièce justificative du domicile de moins de 3 mois de la personne physique ou du représentant légal de la personne morale ;
- L'IBAN et le BIC du compte bancaire du Client peuvent être demandés à la création du Compte Client (avec justificatif) ou préalablement à la réalisation de toute Transaction afin de sécuriser la Vente à partir d'un Compte Crypto. De même, l'adresse de Livraison d'un Crypto-actif peut être demandée préalablement à toute Transaction et Dépôt dans le but de sécuriser les opérations de Retrait.
- Pour les Comptes créés sur le Site Internet : une photo nette du Client suivant une procédure décrite sur le Site Internet.

Par exception au paragraphe précédent,

- pour un Compte Client personne physique créé sur le Site Internet, il est proposé d'accéder à un premier niveau de Compte Client sans fournir de justificatif de domicile.
- pour un Compte Client personne morale ou association, des pièces justificatives supplémentaires sont nécessaires: Kbis de moins de 3 mois, Statuts, pouvoir du représentant légal autorisant la création d'un Compte Client, liste des bénéficiaires effectifs, IBAN, pièces d'identité et justificatifs de domicile des bénéficiaires effectifs ou de tout actionnaire détenant plus de 25% du capital, et éventuellement derniers comptes sociaux ou documents bancaires.

#### **Restrictions sur la nationalité et le pays de résidence en raison des mesures LCB-FT et des procédures du Service Conformité et Gestion des Risques**

Pays non autorisés : *Afghanistan, Arabie Saoudite, Bahamas, Botswana, Cambodge, Canada, Cuba, Corée du Nord, Éthiopie, États-Unis d'Amérique, Ghana, Guam, Îles vierges américaines, Iran, Iraq, Libye, Nigéria, Pakistan, Panama, Porto Rico, Russie, Samoa, Serbie, Sri Lanka, Syrie, Trinité-et-Tobago, Tunisie, Yémen.*

Pour les Comptes accessibles depuis le Site Internet, **seuls** les Clients dont le pays de nationalité n'est pas inclus dans la liste des pays non autorisés ET dont le lieu de résidence permanent est inclus dans la liste suivante peuvent être acceptés : *Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie, Croatie, Bulgarie, Danemark, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, République Tchèque, Roumanie,*

*Royaume Uni, Suède, Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse ainsi que les départements et régions d'outre-mer français, de même que les territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin, la principauté de Monaco, Andorre, le Vatican et Saint-Marin.*

Au Coinhouse Store et sauf exception suite à validation du département Conformité, les Clients de toute nationalité peuvent être acceptés à l'exception des Clients dont la nationalité ou le lieu de résidence est inclus dans la liste des Pays non autorisés.

Ces listes de pays sont susceptibles d'évoluer à tout moment et sans préavis par simple décision de COINHOUSE ou par obligations réglementaires.

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

Le Client s'engage à communiquer dans les meilleurs délais tout changement d'identité, de situation patrimoniale ou professionnelle, changement de domicile, de numéro de téléphone, de coordonnées bancaires, tout autre changement capable d'impacter sa capacité d'investissement et de fournir un nouveau justificatif. En cas d'expiration de son document d'identité, le Client devra fournir un nouveau document en cours de validité et complet dans les meilleurs délais sous peine de voir son Compte suspendu ou bloqué. Une fois le Compte Validé, certaines informations ne peuvent être modifiées sans procédure spécifique communiquée par le service support au Client et sur présentation de justificatifs.

Les coordonnées du compte bancaire du Client et les adresses de Livraison de Crypto-actifs sont également des données sensibles. Leur modification fait l'objet d'une procédure particulière décrite sur le Site Internet ou communiquée par le service Support.

#### ***Sécurisation du Compte Client sur le Site Internet***

Il est impératif que le Client protège lui-même son compte au minimum avec un mot de passe préalablement à tout Dépôt, Achat avec livraison dans le Compte Crypto. Il est recommandé au Client de mettre en place le 2FA sur son Compte Client afin de pouvoir sécuriser ses informations, réaliser des Transactions, Conserver et Retirer des Crypto-actifs depuis le Site Internet. COINHOUSE peut exiger l'activation préalable du 2FA ou la Vérification de Connexion pour certaines opérations. Voir article 3 sur *Avertissement sur le risque lié à la sécurité informatique*.

#### ***Suppression d'un Compte Client***

Un Client peut demander à tout moment de supprimer son Compte Client, validé ou non, en informant par email le service support. COINHOUSE accédera à cette demande dans des délais raisonnables et selon les dispositions de l'article 23, sauf si le Compte Client est bloqué ou suspendu pour suspicion de fraude ou pour des raisons liées à la LCB-FT, ou si le Solde d'au moins un Compte Crypto du Client est strictement positif.

#### ***Double Compte et cas des Clients mariés, pacés ou en situation de concubinage***

Un Compte Client est strictement personnel et est créé à destination et utilisation unique du Client. Un Client peut fournir des justificatifs liés à lui-même et son conjoint, concubin, partenaire. Le Compte doit toutefois être ouvert au nom d'une seule et unique personne et Coinhouse ne pourrait être tenu responsable de toutes conséquences liées aux partages des identifiants de connexion, des moyens de paiement et du matériel informatique et des systèmes de sécurité entre le Client et son conjoint, concubin partenaire. Un Client peut ouvrir à la fois un Compte Client Consommateur et un Compte Client personne morale à condition d'avoir deux adresses email de connexion différentes et d'utiliser des moyens de paiement distincts propres à chaque Compte Client.

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

En cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité du Client ou sur décision de justice, le Compte Client pourra être transféré à un ayant droit sur présentation des justificatifs, après accord du Service Conformité et Gestion des Risques et si l'ayant droit remplit les critères pour disposer d'un Compte Client validé. Le cas échéant, les Crypto-actifs des Comptes Crypto seront vendues par COINHOUSE et le produit de la Vente sera versé à l'ayant droit ou en l'absence de Compte Crypto, le Compte sera supprimé. Des frais d'un montant minimum de 250 euros pourront être appliqués.

### **10.5. Limites liées aux Transactions, à la Conservation et aux Retraits**

#### ***Montant minimum***

COINHOUSE se réserve le droit de modifier à tout moment sans préavis la valeur minimale en euros du Montant Brut d'Achat, de la quantité minimale de Crypto-actif à Retirer et/ou du Montant Net de la Vente ou en quantité de Crypto-actif à Vendre. Ces montants sont communiqués à l'article 11 des CG, sur le Site Internet et au Coinhouse Store et par les Chargés de Clientèle. Il n'y a pas de montant minimum pour un Dépôt.

#### ***Montant maximum et fixation des Limites***

COINHOUSE permet à un Client d'Acheter ou de Vendre, de faire Conserver, de réaliser des Dépôts de Crypto-actifs sans limite théorique de montant maximum tant que le Client est en mesure de justifier de l'origine des fonds (en monnaie ayant cours légal ou en Crypto-actifs) à l'origine de l'opération et uniquement si le Service Conformité et Gestion des Risques a donné un avis favorable à l'opération, suite à l'analyse des documents, des éventuels Questionnaires Client et plus généralement des informations transmises par le Client.

Des Limites d'Achat et de Vente peuvent alors être fixées sur une période de 365 jours glissants, par jour, sur une période donnée ou sans limite temporelle. La valeur des Limites correspond aux montants cumulés de toutes les opérations réalisées sur la période. Les Limites d'Achat peuvent être différentes selon le moyen de paiement.

Le Client en est informé via le Site Internet ou par un Chargé de Clientèle.

### ***Cas des Crypto-actifs conservés***

Aucune Limite n'est appliquée sur le Montant Net de Vente dans le cas de la Vente des Crypto-actifs conservés sur le Compte Crypto d'un Client. COINHOUSE peut exiger du Client un Retrait de ses Crypto-actifs si leur valeur exprimée en Euros venait à dépasser un seuil fixé par COINHOUSE. Dans ce cas, COINHOUSE informe le client avec un préavis de 30 jours et peut lui proposer une solution de garde mieux adaptée à ses besoins.

### ***Cas du Retrait***

Il existe un montant minimal pour un Retrait. Celui-ci est communiqué en permanence sur le Site Internet, au Coinhouse Store et par les Chargé de Clientèle.

Il peut être imposée une limite journalière au Retrait sur le Site Internet pour un Compte Crypto donné, de façon à protéger le Client d'éventuels risques de défaillances de sécurité. Dans ce cas, le Client en est informé et une procédure, qui passe par une authentification renforcée, lui est communiquée afin de lever cette Limite.

## **10.6. Compte Client de niveaux différents et accès limité aux services pour certains Comptes**

Afin de faciliter le parcours client, COINHOUSE propose différents niveaux de Compte Client basés sur les Limites d'Achat, de Vente à partir d'un Wallet Externe et sur une restriction d'accès à ses services sur le Site Internet.

- Quand il s'agit d'un Compte ouvert depuis le Site Internet, le premier niveau permet de réaliser des Achats suivant les Limites affichées sur le Site, mais ne permet pas de Vente depuis un Wallet Externe. Pour un Compte ouvert au Coinhouse Store permettant l'accès au Compte en ligne, le Client accède directement aux conditions du second niveau détaillées ci-après mais peut, en fonction de sa nationalité ou de son pays de résidence, ne pas être en mesure d'accéder aux services sur le Site Internet, et donc aux services de Conservation, Dépôt et Retrait.
- Le second niveau permet de réaliser des Ventes depuis un Wallet Externe et des Achats dans une Limite cumulée de 10 000 euros par période de 365 jours glissants.
- Le troisième niveau permet de fixer des Limites d'Achat, de Vente (depuis un Wallet Externe) de Crypto-actifs individualisées et propres aux besoins du client.
- Le quatrième niveau est réservé à des Clients institutionnels, grandes entreprises, établissements publics, à une clientèle internationale personne physique ou personne morale réalisant des Transactions supérieures à 100 000 euros. Chaque Compte Client est validé par la direction du Service Conformité et Gestion des Risques.

### ***Important à noter :***

Il n'y a pas de Limite portant sur la Vente des quantités de Crypto-actifs préalablement achetées via COINHOUSE et mis en Conservation.

Un Compte Client de niveau deux, trois ou quatre permet au Client d'accéder à l'ensemble des services de COINHOUSE sur le Site Internet, à distance ou au Coinhouse Store avec un Chargé de Clientèle.

## **10.7. Vérification et analyse de toutes les Transactions, Retraits et Dépôts des Comptes Clients.**

Quel que soit le niveau du Compte Client, le Service Conformité et Gestion des Risques dans le cadre de son action pour la LCB-FT et de la prévention de la fraude et des risques peut décider à tout moment de modifier des Limites, bloquer des opérations pendant un délai ne pouvant excéder 7 jours ouvrés, interdire des opérations, interdire l'usage de certains moyens de paiement.

Les questions que COINHOUSE pose au Client lui permettent de le connaître, de mieux comprendre ses motivations et de lever le doute sur les conditions dans lesquelles il réalise une opération. COINHOUSE est soumis par la réglementation à l'obligation de poser des questions réglementaires.

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

- Dans le cas d'une Transaction ou d'un Dépôt, COINHOUSE annulera l'opération et remboursera le Client en déduisant des Frais d'Intervention et d'éventuelles autres pertes subies par COINHOUSE comme précisé dans la définition d'un Achat ou d'une Vente.
- Dans le cas d'un Retrait, COINHOUSE refusera le Retrait.

Les pièces justificatives exigibles par le Service Conformité et Gestion des Risques sont notamment (sans que cette liste soit exhaustive) :

- Documents d'identité supplémentaires (passeport, permis de conduire, état civil, visa) ;
- Communiquer le plus rapidement possible tout changement de sa situation patrimoniale ou professionnelle ;
- Preuves de l'origine des fonds (relevé bancaire, relevé d'épargne, avis d'imposition, bulletin de salaire, documents notariés attestant d'une vente, attestation bancaire, ...), 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 ;
- 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, ...
- Questionnaire client ;
- Décharge de responsabilité.

#### 10.8. Suspension ou blocage d'un Compte Client

Un Compte Client peut être suspendu ou bloqué par le Service Conformité et Gestion des Risques à tout moment pour des raisons liées :

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

Un Compte Client suspendu ou bloqué ne pourra plus faire de Transaction, de Retrait, de Dépôt et accéder aux Services sur Crypto-actifs temporairement ou définitivement.

COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences de quelque nature qu'elles soient liées au blocage ou à la suspension d'un Compte Client.

#### 10.9. Modification d'une Livraison ou d'un Retrait

Une Livraison sur un Wallet Externe ou un Retrait une fois réalisés par COINHOUSE ne peuvent pas être modifiés, ces opérations étant irréversibles et sous la responsabilité du Client.

#### 10.10. Absence de délai de rétractation

En application des dispositions de l'article L.221-28, 2° du Code de la consommation, une Transaction ne donne pas lieu à un droit de rétractation au bénéfice du Client dans la mesure où il s'agit de la « fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel susceptible de se produire pendant le délai de rétractation ».

### **11/ TARIFICATION**

Les tarifs pratiqués par COINHOUSE sur l'ensemble de ses offres commerciales sont les suivants :

OPERATIONS ET FRAIS		TYPES DE COMPTE		
		CLASSIQUE	PREMIUM ET PLATINUM*	PLATINUM *
<b>ABONNEMENT ANNUEL NON REMBOURSABLE</b>		Gratuit	468 € TTC	Sur devis
<b>ACHAT (PAR TRANSACTION)</b>	<b>par Carte Bancaire</b>	3,49%**	3,49%**	3,49%**
	<b>par virement bancaire (récurrent ou occasionnel)</b>		2,49%**	2,49%** dégressif au-delà de 100 000 Euros
<b>CONVERSION ENTRE ACTIFS NUMERIQUES (PAR TRANSACTION)</b>		1,99%**	0,99%**	0,99%**
<b>VENTE (PAR TRANSACTION)</b>		3,49%**	2,49%**	2,49%** dégressif au-delà de 100 000 Euros
<b>FRAIS SUPPLEMENTAIRE EN CAS D'ACHAT RECURRENT</b>		Gratuit	Gratuit	Gratuit
<b>DEPOT D'ACTIF NUMERIQUE</b>		Gratuit	Gratuit	Gratuit
<b>RETRAIT D'ACTIF NUMERIQUE</b>		Maximum entre 1,25 Euros et les { Frais de Minage + Minimum entre la valeur en euros de la quantité de Crypto-actif retirée multipliée par 0.1% et 10 Euros) }		
<b>GARDE D'ACTIF NUMERIQUE</b>		Gratuit	Gratuit	Gratuit
<b>ENTRETIEN ET ACCOMPAGNEMENT PAR UN CONSEILLER EXPERT</b>		Sur demande : à partir de 100 Euros TTC par consultation	inclus	inclus
<b>ACCES A DES ANALYSES DE MARCHE ET NOTES DE RECHERCHE</b>		Sur demande	inclus	inclus
<b>OPERATION AU COINHOUSE STORE</b>		14,90 Euros TTC par opération	inclus	inclus
<b>FORMATION SUR LES CRYPTO ACTIFS ET LA BLOCKCHAIN</b>		Sur demande	Sur demande	Sur demande
<b>FRAIS D'INTERVENTION</b>		MINIMUM 30 Euros TTC	MINIMUM 30 Euros TTC	MINIMUM 100 Euros TTC
<b>FRAIS DE GESTION</b>		N/A	Voir conditions particulières	Voir conditions particulières
<b>MONTANT MINIMUM D'ACHAT</b>		20 EUROS	20 EUROS	20 EUROS
<b>MONTANT MINIMUM DE VENTE (EN EQUIVALENT EUROS)</b>		20 EUROS	20 EUROS	20 EUROS

Notes :

\* tarifs valables pour les comptes créés après le 3 février 2020. Les comptes créés avant conservent la tarification précédente jusqu'à la fin de leur abonnement

\*\* pour le détail de l'application des Frais, voir la section 11.2 ci-dessous

### 11.1. Information sur le Prix des Crypto-actifs

Les Prix des Crypto-actifs pouvant faire l'objet d'une Transaction par COINHOUSE sont communiqués au Client sur le Site Internet ou à sa demande lors d'une Transaction avec un Chargé de Clientèle ou au « Coinhouse Store ».

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

Les Frais ou taux de Commission sont indiqués à l'article 11 des CG et dans l'espace commercial « Coinhouse Store ».

- A l'Achat, les Frais d'Achat sont déterminés en multipliant le taux de Commission par le Montant Brut d'Achat (tel que ce terme est défini à l'article 12) divisé par (1 + taux de Commission), le taux de Commission étant exprimé en pourcentage.
- A la Vente, les Frais de Vente sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la quantité de Crypto-actifs vendue et par le Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE lors de la Compensation de la Vente.

Au calcul précédent peut être s'ajouter une partie fixe payable en euros.

Les paramètres (taux de Commission et partie fixe) dépendent de la nature de la relation d'affaires entre COINHOUSE et le Client (ex : Compte Premium et Platinum, Platinum ou pas), de la méthode de réalisation de la Transaction est réalisée (ex : au Coinhouse Store ou sur le Site Internet) et du moyen de paiement utilisé.

En cas d'erreur imputable au Client (envoi d'un mauvais montant en Euros ou en Crypto-actif, dépassement du délai autorisé de Transaction, utilisation d'un moyen de paiement non autorisé, absence de libellé à l'opération, irrégularité du Compte), COINHOUSE peut appliquer des Frais d'Intervention par Transaction, qui s'additionnent à l'éventuelle partie fixe des Frais.

### 11.3. Communication du Prix d'un Crypto-actif. Prix garanti et non garanti

Le Prix du Crypto-actif et le montant définitif des Frais sont fixés et communiqués au client :

- En cas d'Achat : au moment de la confirmation par le Client du paiement du Montant Brut d'Achat ou du montant total de Crypto-Actifs à acquérir.
- En cas de Vente : au moment où l'on demande au Client d'envoyer la quantité exacte de Crypto-actifs à vendre à l'adresse fournie par COINHOUSE dans le cas d'une Vente depuis un Wallet Externe et au montant de la confirmation par le Client de sa Vente si elle s'effectue depuis le Compte Crypto.
- En cas de Conversion de Crypto-actifs : les Frais sont calculés en convertissant en euros, au Cours du Crypto-actif (Cours pouvant s'exprimer en BTC) applicable, une quantité égale à X pour cent (X %) de la quantité totale de Crypto-actif que le Client souhaite convertir. X étant indiqué sur le Site Internet et au « Coinhouse Store ». Les Frais peuvent être exprimés également en BTC ou ETH. Les Frais et le Prix sont alors indiqués après la réalisation du paiement par le Client.

Le Prix est garanti :

- en cas de Vente, d'Achat par virement bancaire ou carte bancaire initié et finalisé par le Client depuis le Site Internet ;
- en cas d'Achat par virement bancaire avec l'aide d'un Chargé de clientèle, sur demande du Client qui peut confirmer lui-même ou annuler l'ordre pendant 72 heures ;
- en cas de Vente, d'Achat par carte bancaire au Coinhouse Store ou par le biais d'un Chargé de Clientèle ;
- Si les conditions particulières de l'Opération le précisent ;

pour tout Client disposant d'un Compte validé, non suspendu et non bloqué, respectant les procédures décrites à l'article 12 (notamment le délai de paiement et d'envoi des Crypto-actifs) et les CG.

Le Prix n'est pas garanti :

- En cas de paiement récurrent automatique d'Achat de Crypto-actif ou de Vente récurrente ;
- En cas de Transaction portant sur un Crypto-actif qui n'est pas proposé en Achat/Vente en automatique (à date autre que BTC, ETH, LTC) sur le Site Internet ;
- En cas de Conversion de Crypto-actif ;
- En cas d'Achat par virement bancaire par le biais d'un Opérateur ou d'un Chargé de Clientèle, sauf demande expresse du Client ;
- En cas de d'Achat par virement bancaire si le Client ne peut pas accéder à son Compte Client sur le Site Internet ;
- Suite à une modification de l'Opération suite à une demande ou à une erreur imputable au Client, au non-respect des CG notamment des procédures de l'article 12, à la suspension du Compte ou son blocage par le Service Conformité et Gestion des Risques ;
- En cas d'annulation de l'Opération par le Client ;
- En cas de Défaillance Technique ou Force Majeur.



#### 11.4. Absence de TVA sur les Frais de Transactions

Les Frais relatifs à l'achat, la vente ou la conversion des Crypto-actifs ne sont pas assujetties à la TVA (Art.261 C du CGI – CJUE, 22.10.15, C264/14).

#### 11.5. Calcul des Frais de Minage

Les Frais de Minage ne s'appliquent que lors :

- d'un Achat avec Livraison sur le Wallet Externe du Client ;
- d'un Retrait.

COINHOUSE refacture intégralement les Frais de Minage au Client. Ils sont déterminés en utilisant les informations fournies par les Wallets (en unité/Byte) multipliées par la taille d'une transaction standard et par le Cours du Crypto-actif.

#### 11.6. Tarification du Dépôt

Le Dépôt de Crypto-actifs par un Client dans son Compte Crypto est gratuit.

#### 11.7. Tarification de la Conservation

La Conservation d'une quantité d'un ou plusieurs Crypto-actifs par un Client sur son Compte Crypto est un service gratuit sauf mention contraire.

Le calcul des Frais de Conservation est indiqué à l'article 11 des GV. Les Frais de Conservation sont soumis à la TVA française selon la législation en vigueur.

#### 11.8. Tarification du Retrait

Le Retrait de Crypto-actifs par un Client depuis son Compte Crypto est un service payant, sauf mention contraire, facturé un montant égal aux Frais de Retrait lesquels inclus les Frais de Minage.

Les Frais de Retrait sont calculés en prélevant un pourcentage tel que communiqué à l'article 11, sur le Site Internet, au Coinhouse Store ou par un Chargé de Clientèle, de la quantité brute du Crypto-actif faisant l'objet d'un Retrait par le Client.

#### 11.9 Tarification de l'Abonnement

L'accès aux services Premium et Platinum est conditionné au paiement d'un abonnement annuel.

Cet abonnement peut être payé sur une base annuelle ou pluri-annuelle. Le paiement correspond à un engagement ferme sur l'achat des prestations par le client, étant précisé que chaque période d'engagement complémentaire permet au Client de bénéficier de réductions commerciales sur le tarif, à discrétion de COINHOUSE.

L'accès aux Services Premium et Platinum, y compris l'application du Tarif Premium ou Platinum, est conditionné au paiement de l'abonnement et prend fin dès l'arrêt des paiements ou sur simple demande du client. Lorsqu'il prend fin à la demande du client, l'abonnement est poursuivi jusqu'à la fin de sa dernière période d'engagement.

### **12/ Procédures d'Achat et de Vente**

#### 12.1. Procédure d'Achat

La procédure d'Achat se compose des étapes suivantes :

1) Communication par le Client des informations suivantes :

- i) mode de paiement de l'Achat (seuls les paiements par carte bancaire ou virement bancaire sont acceptés) et Crypto-actif à acheter (étant entendu que ce Crypto-actif est vendu par COINHOUSE),
- ii) sélection du Mode de Livraison (ci-après le « **Mode de Livraison** »),
- iii) montant total en euros à régler (ci-après « Montant Brut d'Achat ») qui constitue le Montant d'Achat après déduction des Frais d'Achat et des Frais de Minage (ci-après le « **Montant d'Achat** »). Le Client peut indiquer une quantité de Crypto-actif à acheter et dans ce cas, le système détermine automatiquement le Montant Brut d'Achat.

Le Montant Brut d'Achat est soumis à un minimum fixé par COINHOUSE au moment de l'Achat, et peut être, le cas échéant, soumis à un montant maximum.

2) Communication par COINHOUSE du Prix du Crypto-actif et des Limites d'Achat du Client qui dépendent des données du Compte Client, de son historique de Transactions et du moyen de paiement utilisé. Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites d'Achat auprès du Personnel de COINHOUSE ou via l'interface du Site Internet. COINHOUSE met en œuvre les

moyens nécessaires pour accéder à la demande du Client et peut lui demander des justificatifs et des informations complémentaires portant notamment sur l'origine des sommes nécessaires au paiement du Montant Brut d'Achat.

4) Acceptation par le Client des CG (qui sont consultables en cliquant sur le lien) en cochant une case prévue à cet effet à travers les interfaces des systèmes informatiques de COINHOUSE ou en signant le Questionnaire papier ;

5) Dans le cas d'un Achat de certains Crypto-actifs et à l'initiative de COINHOUSE, COINHOUSE communiquera au Client une note d'information sur le Crypto-actif l'informant des spécificités de ce Crypto-actif et des risques associés à son Achat. Le Client devra alors attester avoir eu connaissance de ces informations.

Sur simple demande de COINHOUSE ou dans le cas où le Montant Brut d'Achat dépasse une somme en euros, qui ajouté aux Transactions réalisées par le Client dans les 365 jours précédents l'Achat, est supérieur ou égal à 10 000 euros, le Client devra remplir un Questionnaire Client fourni par COINHOUSE. Après analyse des réponses au Questionnaire fournis par le Client, COINHOUSE pourra demander au Client des pièces justificatives conformément aux dispositions LCB-FT et aux CG, et pourra refuser l'Achat, même si le paiement du Montant Brut d'Achat a été effectué. L'absence de réponse à un Questionnaire dans un délai de 72 heures après sa communication, entrainera l'annulation de l'Achat. COINHOUSE doit informer le Client de sa demande de Questionnaire Client ou de pièces justificatives préalablement à son acceptation de l'Achat.

#### 6.1) Dans le cas d'un Achat accompagné par un Chargé de Clientèle :

##### • Pour un Achat par carte bancaire avec garantie du Prix d'Achat ou de la quantité achetée du Crypto-Actif :

- a. Communication au Client par le Chargé de Clientèle du Prix à un « instant t0 » du Crypto-actif fixé par COINHOUSE (« le Cours T0 ») et de la quantité de Crypto-actif à recevoir si l'Achat était réalisé à « l'instant t0 » calculé par Compensation du Montant d'Achat avec le Prix T0 (« la Quantité Q0 »). Communication des Frais de Minage estimés et des Frais ;
- b. Confirmation par le Client de l'ordre d'Achat dans un délai **maximum de 2 minutes suivant « l'instant t0 »** ;
- c. Acceptation par notre prestataire de paiement en carte bancaire (par émission d'un reçu par le terminal de paiement électronique) du paiement du Montant Brut d'Achat par une carte bancaire au nom du Client, valide et acceptée par COINHOUSE dans un **délaï maximum de 5 minutes après « l'instant t0 »**. Au-delà de ce délai, la transaction d'Achat est considérée comme « expirée » et est annulée. **Une fois le paiement validé, l'Achat n'est pas annulable** ;
- d. Livraison de la Quantité Q0 de Crypto-actif suivant le Mode de Livraison indiqué par le Client. La Livraison s'effectue généralement en moins de 1 heure et dans un délai maximum de 72 heures.

##### • Pour un Achat d'un Crypto-actif sans garantie du Prix d'Achat ou de la quantité achetée du Crypto-Actif (quel que soit le moyen de paiement) :

- a. Le Chargé de Clientèle communique au Client le Prix à un « instant t » du Crypto-actif et informe le Client qu'une fois le Montant Brut d'Achat validé et payé, la Livraison du Crypto-actif s'effectuera dans un délai maximum de 72 heures sans garantie du Prix d'Achat ou de la quantité achetée du Crypto-actif, sauf mention contraire et Conditions Particulières, qui pourra donc être différent de celui communiqué à « l'instant t » en raison de l'extrême volatilité des Prix de Crypto-actifs et du délai nécessaire au traitement de l'opération par COINHOUSE ;
- b. Le Chargé de Clientèle informe le Client de ce risque et de la nature volatile des Prix. Le Client est libre de refuser la transaction d'Achat et celle-ci est annulée sans frais ;
- c. L'opérateur communique le montant des Frais, les Frais de Minage ne pouvant être estimés ;
- d. Si le Client reconnaît ce risque et l'accepte ainsi que le montant des Frais en confirmant l'ordre d'Achat et acceptant les CG, la transaction se poursuit et le Client procède au paiement. Pour le paiement par virement SEPA, COINHOUSE communique ses coordonnées bancaires (« le Compte Bancaire COINHOUSE ») et les instructions exactes. Le virement du Montant Brut d'Achat doit être reçu sur le Compte Bancaire COINHOUSE dans un délai maximum de 8 jours, après le jour correspondant à « l'instant t ». Le paiement du Montant Brut d'Achat par carte bancaire au nom du Client ou virement depuis son compte bancaire doit être validé et accepté par COINHOUSE.
- e. Livraison en fonction du Mode de Livraison proposé et choisi par le Client de la quantité de Crypto-actif calculée suite à la Compensation du Montant d'Achat en utilisant un Prix fixé par COINHOUSE à l'instant où COINHOUSE réalise l'achat de la quantité de Crypto-actif pour son compte propre. La Livraison s'effectue dans un délai maximum de 72 heures. Une fois le paiement validé, l'Achat n'est pas annulable.

#### 6.2) Dans le cas d'un Achat sur le Site Internet :

##### • Pour un Achat de Crypto-actifs par carte bancaire :

- a. Communication au Client sur le Site Internet du Prix à un « instant t » du Crypto-actif ;
- b. Le Client indique le Montant Brut d'Achat et l'interface d'achat du Site Internet lui indique la quantité de Crypto-actif à recevoir (ou vice versa) calculée sur la base du Prix du Crypto-actif fixé au maximum toutes les 30 secondes ;
- c. Le Client enregistre les paramètres de la transaction d'Achat en cliquant sur « CONTINUER » ;
- d. La quantité de Crypto-actif à recevoir « la Quantité Q1 » est calculée par Compensation du Montant d'Achat en utilisant le Prix fixé par COINHOUSE au moment où le Client a appuyé sur « CONTINUER ». Communication au Client de la Quantité Q1, du Prix d'une unité de Crypto-Actif acheté ainsi que des Frais de Minage et des Frais ; validation des CG par le Client ;
- e. Le Client dispose alors d'un délai maximum de 10 minutes pour effectuer son paiement, confirmé par « 3D-secure », au moyen d'une carte bancaire nominative, valide et acceptée par COINHOUSE. Au-delà de ce délai, la transaction d'Achat

est indiquée comme « expirée » et est annulée. Le Client ne doit pas utiliser de VPN pour sa connexion, car le paiement risque d'être refusé ;

- f. Livraison de la Quantité Q1 selon le Mode de Livraison indiqué par le Client. La Livraison s'effectue généralement en moins de 30 minutes et dans un délai maximum de 72 heures.

• Pour un Achat de Crypto-actifs par virement bancaire

- a. Communication au Client sur le Site Internet du Prix à un « instant t » du Crypto-actif ;
- b. Le Client indique le Montant Brut d'Achat, puis clique sur « CONTINUER ».
- c. COINHOUSE communique le montant des Frais. Le Client valide les paramètres de la transaction d'Achat et les CG ;
- d. L'ordre d'Achat est alors enregistré et COINHOUSE communique le Compte Bancaire COINHOUSE et les instructions exactes permettant au Client de faire son virement bancaire, notamment l'indication d'un code à mettre dans le libellé du virement commençant par « 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 ;
- e. Une fois le paiement du Montant Brut d'Achat reçu sur le Compte Bancaire COINHOUSE avec les instructions correctement indiquées dans un délai maximum de 8 jours ouvrés après le jour correspondant à « l'instant t », COINHOUSE procède à la vérification de la transaction et des informations du Client. Cette validation peut prendre maximum 72h, sauf si le Client est notifié (par email) d'une anomalie ou si COINHOUSE n'est pas en mesure d'attribuer la transaction au Client (par exemple : absence du libellé « CNHS xxxxx » ou Client/Opération non identifiable) ; dans ce cas, la transaction est suspendue pour une durée maximum de 30 jours. Des Frais d'Intervention peuvent être imputés au Client.
- f. La validation de la transaction d'Achat par Coinhouse déclenche une notification (par email) au Client afin de l'informer qu'il dispose d'un délai de 72 heures pour finaliser lui-même l'opération ou pour l'annuler sans frais. En cas d'annulation, le remboursement du Montant Brut d'Achat se fait sous 7 jours ouvrés. 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 par Compensation du Montant d'Achat en utilisant le Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE au moment où le Client effectue la validation. Les informations sur le Prix d'une unité de Crypto-Actif, la quantité achetée, les divers frais et le Montant Brut d'Achat sont communiquées au Client. COINHOUSE procède alors à la Livraison selon le Mode de Livraison indiqué par le Client de la quantité de Crypto-actifs. Sans action du Client à l'expiration d'un délai de 72 heures, la transaction d'Achat est automatiquement finalisée au Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE à l'instant où le délai expire.

7) Envoi au Client à son adresse email de connexion d'une facture détaillant l'opération et notamment le Montant Brut d'Achat, le Montant d'Achat, la quantité de Crypto-actifs achetée (qui peut être exprimée en BTC ou en ETH dans le cas des Crypto-actifs autres que BTC, LTC et ETH), les Frais et des Frais de Minage. Ces informations sont également affichées dans l'historique des Transactions accessible depuis son Compte Client.

***Dispositions générales applicables à un Achat et clauses limitatives de responsabilité***

COINHOUSE ne peut être tenu responsable d'un refus de la Transaction 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 justifiées par son Service Conformité et Gestion des Risques en raison du KYC du Client ou de la LCB-FT.

En cas de refus de réponse par un Client à un Questionnaire Client ou tant que COINHOUSE n'a pas validé un Achat, alors que le Client a procédé au paiement du Montant d'Achat, le Client sera remboursé déduction faite des pertes éventuellement subies par COINHOUSE du fait de la différence de Cours dans le cas où COINHOUSE aurait déjà procédé à la Compensation du Montant d'Achat.

COINHOUSE n'est en aucune manière tenue d'exécuter un Achat expiré ou annulé. Un Achat non validé, non payé, ou partiellement payé par un Client sera réputé annulé et ne sera pas réalisé par COINHOUSE. En cas d'annulation de l'Achat après réception du Montant Brut d'Achat, le Client sera remboursé du Montant Brut d'Achat déduction faite des Frais d'Intervention, par virement bancaire dans un délai maximum de 20 jours ouvrés sans dédommagement possible.

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

**12.2. Procédure de Vente**

La procédure de Vente se décompose dans les étapes suivantes :

- 1) Si la Vente s'effectue sur le Site Internet à partir du Compte Crypto du Client, COINHOUSE pourra exiger que le 2FA du Client soit activé avant de réaliser la vente ou la Vérification de Connexion. Le Client devra alors renseigner le code fourni permettant la double authentification. Dans ce cas le Client ne pourra pas choisir de verser le Montant Net de Vente sur un nouveau compte bancaire si l'IBAN et le BIC de celui-ci n'ont pas été préalablement renseignés en suivant les instructions fournies sur le Compte Client et en répondant à d'éventuelles questions de sécurité additionnelles.

2) Communication par le Client des informations suivantes :

- i) IBAN et code BIC du compte bancaire du Client ouvert à son nom propre dans un établissement bancaire de la zone SEPA sur lequel sera versé le montant net en euros à recevoir (ci-après le « Montant Net de Vente »),
- ii) nature du Crypto-actif à vendre,
- iii) quantité exacte de Crypto-actifs à vendre (« Quantité QV ») OU 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.

Le Montant Net de la Vente est soumis à un minimum fixé par COINHOUSE au moment de la Vente et peut être, le cas échéant soumis à un montant maximum : les Limites de Vente.

Ces Limites de Vente dépendent des données du Compte Client, de son historique de Transactions, du fait que la Vente s'effectue depuis le Compte Crypto du Client ou d'un Wallet Externe. Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites de Vente auprès du service support ou du Personnel de COINHOUSE. Le Service Conformité et Gestion des Risques met en œuvre les moyens nécessaires pour accéder à la demande du Client et peut lui demander des justificatifs et des informations complémentaires.

Sur simple demande de COINHOUSE, dans le cas où le Montant Net de la Vente pour un Crypto-actif donné dépasse une certaine somme, le Client doit remplir un Questionnaire Client fourni par COINHOUSE. Après analyse des réponses au Questionnaire fournies par le Client, COINHOUSE pourra demander au Client des pièces justificatives conformément aux dispositions LCB-FT et aux CG, et pourra refuser la Vente en justifiant ses motivations, même si le Client a livré ses Crypto-actifs à l'adresse du Portefeuille communiquée par COINHOUSE. L'absence de réponse à un Questionnaire Client dans un délai de 72 heures après son envoi, entraînera l'annulation de la Vente.

Si le Client n'a pas atteint ses Limites de Vente et qu'un Questionnaire n'est pas demandé, le Client doit alors cliquer sur « Continuer » et valider ainsi les CG en cliquant sur le lien prévu à cet effet, pour atteindre la page récapitulative de la Vente.

3) Les informations de la Vente sont résumées au Client (Prix d'une unité de Crypto-Actif, Quantité QV, Montant Net de la Vente, Frais). En fonction du délai écoulé depuis le premier affichage de la Quantité QV et du Montant Net de la Vente, l'une de ces deux valeurs peuvent être recalculées. Le Client doit alors cliquer sur « Valider ». Les valeurs peuvent être amenées à être recalculées à nouveau si le Client ne clique pas dans un délai bref (moins de 30 secondes) sur « Valider ».

#### 4.1) Dans le cas d'une Vente depuis un Wallet Externe :

- Le Client dispose d'un délai maximum de 30 minutes pour envoyer la valeur finale de la Quantité QV à l'adresse du Portefeuille communiquée par COINHOUSE (par QR Code ou par adresse cryptographique) depuis son Portefeuille Client et valider ainsi sa Vente. Ce transfert s'effectue sous l'entière responsabilité du Client. Le Client doit notamment payer lui-même les frais de minage nécessaires à l'envoi ;
- Réception et validation par COINHOUSE de l'exactitude de la quantité reçue, qui doit correspondre à la valeur finale de la Quantité QV, et analyses Blockchain de l'adresse du Wallet du Client en lien avec les mesures LCB-FT et de lutte contre la fraude. En cas d'erreur ou si le Service Conformité et Gestion des Risques le décide après analyse des informations du Compte Client et des fonds contenus dans le Wallet Externe pendant un délai maximum de 72 heures, COINHOUSE annulera la Vente. En cas de réception au-delà de 30 minutes, COINHOUSE se réserve le droit de son propre fait soit d'exécuter la Vente ou soit d'annuler la Vente. En cas d'annulation, la quantité de Crypto-actif reçue sera alors renvoyée à l'adresse du Portefeuille Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés déduction faites des Frais de Minage, sans aucun dédommagement. Dans un tel cas, des Frais d'Intervention peuvent être appliqués par COINHOUSE.
- En cas de validation par COINHOUSE, si la valeur finale de la Quantité QV a été reçue i) dans un délai maximum de 30 minutes, alors le Montant Net de la Vente sera la montant indiqué au Client pendant le délai d'envoi de 30 minutes), ii) au-delà de 30 minutes, si COINHOUSE venait à exécuter l'opération, alors le Montant Net de la Vente sera calculé par Compensation de la Vente de QV en utilisant le Cours au moment où COINHOUSE réalise effectivement la Compensation.

#### 4.2) Dans le cas d'une Vente à partir du Compte Crypto du Client :

La Quantité QV vendue par un Client ne peut être strictement supérieure au Solde du Compte Crypto depuis lequel la Vente s'effectue. COINHOUSE affiche au Client au moins toutes les 30 secondes, la Quantité QV qui sera débitée du Compte Crypto correspond du Client et le Montant Net de la Vente correspondant à la Vente de la Quantité QV. Le Montant Net de la Vente est calculé par Compensation de la Vente de la Quantité QV à partir du Cours fourni par COINHOUSE dans cet intervalle de temps. Ces valeurs sont donc régulièrement mises à jour. Pour finaliser sa Vente, le Client doit cliquer sur « Valider ». COINHOUSE procède alors à la Vente de la Quantité QV qui est alors déduite du solde du Compte Crypto.

5) Règlement du Montant Net de la Vente par virement bancaire suivant les instructions fournies par le Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la réalisation de la Vente par COINHOUSE.

6) Envoi au Client à son adresse email de connexion à COINHOUSE d'une facture détaillant l'opération et notamment le montant des Frais et le Montant Net de la Vente. Ces informations sont affichées dans l'historique des Transactions sur l'interface du Compte Client sur le Site Internet.

## **Dispositions générales applicables à une Vente et clauses limitatives de responsabilité**

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 insatisfaisante par le Service Conformité et Gestion des Risques, COINHOUSE refusera la Vente et retournera la quantité de Crypto-actifs reçue, si elle a été envoyée par le Client, sans aucun dédommagement.

En cas de refus de réponse par un Client à un Questionnaire Client ou tant que COINHOUSE n'a pas validé une Vente, alors que le Client a procédé au paiement du Montant Net de Vente, le Client sera remboursé déduction faite des pertes éventuellement subies par COINHOUSE du fait de la différence de Cours dans le cas où COINHOUSE aurait déjà procédé à la Compensation de la Vente.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'adresse du Portefeuille détenu par COINHOUSE et communiquée par COINHOUSE aux fins de la Vente, et notamment du fait de recopier absolument à l'identique cette adresse dans l'application du Portefeuille Client permettant l'envoi de la quantité exacte de Crypto-actifs telle qu'indiquée par COINHOUSE depuis le Portefeuille Client vers le Portefeuille détenu par COINHOUSE. COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages provoqués par une erreur d'adresse de Portefeuille imputable au Client.

Le Client est seul responsable de la communication de ses coordonnées bancaires (IBAN). COINHOUSE ne sera en aucun cas tenu responsable des conséquences liées à la communication d'information erronée par le Client concernant ses coordonnées bancaires. Une confirmation des coordonnées bancaires peut être exigée à partir du 2FA, de la Vérification de Connexion ou de tout autre moyen afin de s'assurer que l'IBAN est bien celui du Client.

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

### **13/ Service de Conservation**

#### 13.1. Accessibilité et durée de validité

Le service de Conservation est proposé à tous les Clients disposant d'un Compte Client validé, non bloqué et non suspendu et qui peuvent bénéficier de l'accès aux services de COINHOUSE par le biais du Site Internet. Ce service est proposé par la société CCS pour le compte Coinhouse.

Le service est accessible depuis le Site Internet en choisissant le Mode de Livraison correspondant lors d'un Achat ou effectuant un Dépôt. Il peut nécessiter la mise en place du 2FA, de la Vérification de Connexion, ainsi que la fourniture d'informations préalables à son utilisation, comme l'IBAN et BIC du compte bancaire du Client ou la fourniture d'une ou plusieurs adresses de Livraison sur le Wallet Externe du Client.

Le service est également accessible au « Coinhouse Store » et à distance par le biais d'un Chargé de Clientèle, pour un Dépôt ou un Achat, dès lors que le Client opte pour ce Mode de Livraison.

Le Solde des Comptes Crypto d'un Client est accessible à tout moment (sauf en cas de Défaillance Technique) sur le Site Internet.

La durée de validité du service de Conservation pour un Client donné correspond à la durée jusqu'à laquelle le Solde de chacun de ses Comptes Crypto est égal à zéro. Toutefois, COINHOUSE se réserve le droit de fixer une limite maximale à la valeur exprimée en euros des Crypto-actifs détenus par un Client et gardés dans son Compte Crypto. En cas de dépassement de ce seuil, COINHOUSE peut exiger le Retrait de tout ou partie des Crypto-actifs avec un délai de préavis de 30 jours et peut proposer une solution mieux adaptée aux besoins du Client.

#### 13.2. Fonctionnement du service et autorisation donnée à COINHOUSE

COINHOUSE propose à ses Clients de conserver leurs Crypto-actifs achetés ou déposés dans un Compte Crypto propre à chaque nature de Crypto-actif pour laquelle COINHOUSE propose ce service.

Le Compte Crypto d'un Client est un compte de tenue de position où est reflété le Solde par Crypto-actif du Client. L'accès à ses Crypto-actifs est sécurisé par COINHOUSE. Le Client reconnaît expressément qu'il n'a pas un accès direct aux Portefeuilles de ses Crypto-actifs qu'il délègue à COINHOUSE.

L'accès aux Crypto-actifs des Clients de COINHOUSE est assuré par des procédures mises en place et opérées par CCS suivant des instructions fournies par COINHOUSE. Les solutions de CCS sont basées sur les technologies les plus avancées du marché qui consistent à protéger l'accès aux Crypto-actifs de ses clients à l'aide de clés cryptographiques privées situées sur différents supports et systèmes informatiques et à différents lieux géographiques. Sauf Conditions Particulières, le Client n'a pas de relation contractuelle directe avec CCS, à qui COINHOUSE sous-traite le service de Conservation.

Les Crypto-actifs des Clients sont conservés dans des comptes distincts selon la nature du Crypto-actif ouverts au nom de COINHOUSE chez CCS, et manipulables par COINHOUSE suivant les procédures proposées par CCS. Les Crypto-actifs des Clients sont stockés dans des comptes ouverts à cet effet chez CCS et se distinguent des Crypto-actifs détenus en propre par COINHOUSE dont la conservation est réalisée dans des comptes séparés chez CCS. COINHOUSE assure de son côté la tenue de position de chacun de ses Clients dans des bases de données sécurisées. COINHOUSE se réserve le droit de faire usage d'une quote-part des Crypto-actifs de ses Clients dans un objectif de placements financiers dans des conditions très strictes et auprès d'intermédiaires ou partenaires de premier plan, offrant des garanties et une assurance couvrant le risque de perte sur la totalité de la quote-part placée et sur la durée du placement.

### 13.3. Engagements et absence de responsabilités de COINHOUSE

COINHOUSE s'engage à mettre les moyens à sa disposition pour assurer la sécurité des Crypto-actifs conservés et la sécurité et résilience de ces systèmes informatiques. COINHOUSE et son prestataire CCS disposent des moyens humains et techniques pour opérer le service.

COINHOUSE ne peut être tenu responsable des conséquences sur la Conservation ou le Retrait d'une Défaillance Technique, d'un cas de Force Majeure, d'une atteinte à la sécurité du Client de quelque nature qu'elle soit, d'un cas de Kidnapping ou d'une demande de rançon portant sur le Client ou ses proches, d'un cryptolockage, d'une attaque informatique ou d'une malveillance de la part de Hackers ou d'une atteinte logique ou d'un virus générique ou non affectant l'ordinateur, le système de messagerie, le téléphone ou les moyens informatiques du Client en dehors de toute atteinte ne portant que sur les systèmes informatiques propres à COINHOUSE et dont la société a la maîtrise, d'une erreur, d'une négligence ou d'un acte malveillant imputable au Client, du non-respect par le Client des CG.

### 13.4. Tarification du service

Si applicable, le Client doit s'acquitter journalièrement des Frais de conservation, qui sont prélevés par COINHOUSE directement sur le Solde de chaque Compte Crypto du Client qui est ainsi modifié. Une facture est disponible mensuellement sur le Compte Client accessible depuis le Site Internet.

### 13.5. Gestion des Forks

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.

COINHOUSE fera ses meilleurs efforts pour informer par e-mail ses Clients d'un Fork majeur sur un Crypto-actif qu'il permet de Conserver et pourra leur proposer d'effectuer un Retrait du Solde du Compte Crypto correspondant préalablement au Fork afin que le Client puisse gérer lui-même son accès aux droits issus du Fork.

COINHOUSE fera également ses meilleurs efforts pour offrir à ses Clients un accès aux nouveaux Crypto-actifs issus d'un Fork si et seulement si les deux conditions suivantes sont remplies :

- le ou les nouveaux Crypto-actifs doivent être supportée par le système de Conservation utilisé sans modification technique, 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.

Dans ce cas, le Client pourra se faire livrer du ou des nouveaux Crypto-actifs ou les faire Conserver par COINHOUSE si COINHOUSE est en mesure de le proposer. COINHOUSE ne saurait garantir le délai d'accès sur le Compte Crypto ou de Livraison de ce ou ces nouveaux Crypto-actifs.

### 13.6. Restitution des Crypto-actifs conservés

Le Client qui a mis en Conservation ses Crypto-actifs chez COINHOUSE peut en demander la Restitution totale ou partielle. Cette Restitution peut s'effectuer par Retrait ou par Vente au choix du Client.

COINHOUSE s'engage à restituer dans les plus brefs délais les quantités de Crypto-actifs détenues dans le Compte Crypto d'un Client qui en fait la demande. Nonobstant cet engagement, COINHOUSE ne restituera pas immédiatement les Crypto-actifs d'un Client en cas de survenance d'un ou plusieurs évènements suivants :

- si le Compte Client a été suspendu, fermé ou bloqué ;
- si le Service Conformité et Gestion des Risques le décide en raison de la LCB-FT ;
- sur demande d'une autorité compétence ;
- si COINHOUSE a des suspicions légitimes sur le fait que le Client n'est pas à l'origine de la demande de Retrait ;
- depuis le Site Internet, si les Limites au Retrait ont été atteintes ;
- dans l'un des cas d'absences de responsabilités évoquées au 14.3. ;
- si COINHOUSE subit une cyberattaque, fait l'objet d'une atteinte logique, d'un virus, générique ou non, d'une attaque physique de ses locaux ou portant atteinte à l'intégrité des Opérateurs dans l'exercice de leur fonction ;



- si le Site Internet et plus généralement les systèmes informatiques de COINHOUSE sont en procédure de maintenance ;
- dans le cas de la fourniture de certains services sur Crypto-actifs qui imposent un délai de retrait ou la réalisation d'opérations spécifiques par COINHOUSE avant de procéder à la restitution des actifs ;
- si le Client est décédé ou n'est plus joignable.

COINHOUSE restituera les Crypto-actifs dès lors que le ou les évènements 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.

#### **14/ Procédure de Retrait et de Dépôt**

Le Retrait et le Dépôt sont proposés aux Clients disposant d'un Compte Client validé, non bloqué et non suspendu et qui peuvent bénéficier de l'accès aux services de COINHOUSE par le biais du Site Internet. Ces services sont accessibles depuis le Site Internet, ainsi qu'au « Coinhouse Store » et à distance par le biais d'un Chargé de Clientèle, mais requiert le suivi d'une procédure particulière.

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

##### 14.1. Dépôt

Le Dépôt se distingue d'un acte d'Achat dont le Mode de Livraison est la Conservation. Il n'est pas lié à un Achat concomitamment réalisé chez COINHOUSE et procède d'une opération distincte.

##### **Important - Déclaration du Client :**

La quantité de Crypto-actifs déposée doit provenir d'un Wallet appartenant au Client. En acceptant les CG, 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 et qu'ils ne sont pas issus d'une activité frauduleuse, d'un blanchiment d'argent, 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. Le Client reconnaît qu'il est entièrement responsable des conséquences liées à une déclaration fautive, incomplète ou erronée. COINHOUSE ne serait être tenu responsable de déclaration fautive, incomplète ou erronée du Client. A tout moment, COINHOUSE peut demander au Client d'apporter des éléments justificatifs sur l'origine des Actifs Numériques déposés.

##### *Procédure en ligne :*

L'opération de Dépôt suit la procédure suivante :

- 1) Le Client doit choisir l'option « Déposer » de son Compte Crypto correspondant au type de Crypto-actifs qu'il souhaite déposer.
- 2) Une fois l'opération de Dépôt autorisée, le Client peut envoyer par ses propres moyens une quantité de la nature du Crypto-actif choisi à l'adresse de Portefeuille fournie par COINHOUSE (le « Dépôt »). A réception par COINHOUSE et pendant un délai de 72 heures, le Service Conformité et Gestion des Risques se réserve le droit de bloquer et de refuser le Dépôt. En cas de refus, le Dépôt est renvoyé au Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés après prélèvement de Frais de Minage et d'éventuels Frais d'Intervention et frais de Conservation.
- 3) Une fois validé, le Dépôt vient créditer le Solde du Compte Crypto correspondant et est disponible à la Vente, Conversion et au Retrait.

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

##### *Important – délai de réclamation :*

Le Client s'engage à n'utiliser que l'adresse fournie par COINHOUSE pour le Dépôt et qui peut être différente à chaque Dépôt. COINHOUSE peut être amenée à changer régulièrement les adresses ou les adapter pour des besoins liés à la technologie Blockchain. Dans tous les cas, il revient au Client d'informer COINHOUSE via son service support si celui-ci devait constater qu'il n'a pas été crédité d'un Dépôt dans un délai de 72 heures après l'envoi. Aucune réclamation de la part d'un Client ne pourra être acceptée et COINHOUSE se décharge de toute responsabilité et conséquences, liées à une réclamation par un Client sur un Dépôt au-delà de 7 jours ouvrés après son envoi. Le Client est seul responsable de son envoi.

##### 14.2. Retrait

Le Client est autorisé à retirer à tout moment tout ou partie de la quantité d'un Crypto-actif donné détenue dans son Compte Crypto ouvert chez COINHOUSE, dès lors que son Compte Client est validé, non bloqué et non suspendu. Le Client souhaitant supprimer son compte doit impérativement mettre son Solde de Crypto-actifs à zéro (0) afin que COINHOUSE puisse satisfaire sa demande. Si le Solde est inférieur au montant minimum de Retrait, COINHOUSE facturera 10 euros TTC au Client payable par virement bancaire ou carte bancaire pour effectuer le Retrait et clôturer le Compte Client.

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

Préalablement à toute opération de Retrait, COINHOUSE peut demander au Client d'activer le 2FA sur son Compte Client ou effectuer une Vérification de Connexion.

Afin de garantir une plus grande sécurité, COINHOUSE recommande et peut exiger du Client que les Retraits soient soumis à des Limites journalières et/ou hebdomadaires. Le Client pourra lever ses Limites en suivant la procédure communiquée par

le service Support ou un Chargé de Clientèle. La procédure aura pour but de vérifier que le Client est en parfaite sécurité et qu'il est bien à l'origine du Retrait sur une adresse de Livraison qu'il a bien validé.

#### **Blocage et refus d'un Retrait :**

Par décision du Service Conformité et Gestion des Risques ou dans le cas où COINHOUSE a des suspicions légitimes sur le fait que le Client n'est pas à l'origine de la demande de Retrait, COINHOUSE bloquera le Retrait durant 72 heures ou à défaut durant le temps nécessaire à la levée des suspicions. Le cas échéant, le Retrait sera refusé.

#### *Procédure en ligne :*

L'opération de Retrait suit la procédure suivante :

- 1) Le Client doit choisir l'option « Retrait » de son Compte Crypto et remplir le champ avec un chiffre correspondant à la quantité brute de Crypto-actifs qu'il souhaite retirer. Le Retrait est soumis à un montant minimum, au paiement des Frais de Retrait et des Frais de Minage facturés en unité du Crypto-actif.
- 2) Le Client doit renseigner une adresse de Livraison dont il est le seul responsable de la bonne communication. Une confirmation peut être exigée à partir du 2FA, de la Vérification de Connexion ou de tout autre moyen, afin de s'assurer que l'adresse de Retrait appartient bien au Client.
- 3) Une fois l'opération de Retrait validée, COINHOUSE livre au Client la quantité brute de Crypto-actifs (le Retrait) de laquelle ont été déduits les Frais de Retrait et les Frais de Minage. Le Retrait vient alors diminuer le Solde du Compte Crypto correspondant. La Livraison peut prendre un délai maximum de 72 heures.

Au Coinhouse Store, le Client est authentifié par le Chargé de Clientèle et communique par email son adresse de Retrait si celle-ci n'est pas préalablement enregistrée. A distance, le Client est doublement authentifié par le Chargé de Clientèle. Le Client communique les informations par email et le Retrait ne peut s'effectuer qu'après un appel téléphonique concluant passé avec lui. L'opération est confirmée par email.

#### *Important – délai de réclamation :*

Le Client s'engage à informer COINHOUSE via son service support si celui-ci devait constater qu'il n'a pas été reçu le Retrait à l'adresse du Portefeuille qu'il a fourni au-delà d'un délai de 72 heures après confirmation de l'opération de Retrait par COINHOUSE. Aucune réclamation de la part d'un Client ne pourra être acceptée et COINHOUSE se décharge de toute responsabilité et conséquences, liées à une réclamation par un Client sur un Retrait au-delà de 7 jours ouvrés après sa confirmation par COINHOUSE.

## **15/ Services sur Crypto-actifs**

COINHOUSE propose à ses Clients qui le souhaitent des Services sur Crypto-actifs et notamment des services à caractère d'investissement comme le Staking ou le prêt de Crypto-actifs dans le but de toucher des intérêts. La fourniture de ce type Services sur Crypto-actifs peut faire l'objet de Conditions Particulières qui doivent, le cas échéant, être validées par le Client. Ces conditions précisent alors les services rendus les bénéfices attendus et les risques afférents.

Afin de les offrir, COINHOUSE doit parfois être en mesure de pouvoir manipuler et utiliser les Crypto-actifs de ses Clients et les éventuels droits associés. Cette utilisation peut engendrer une exposition à un risque de perte partielle ou totale des fonds en Crypto-actifs ne permettant pas à COINHOUSE de respecter son engagement de Restitution envers le Client. Les conditions de ces services sont donc spécifiquement dérogoires aux paragraphes 13 et 14 ci-dessus.

### 15.1. Services Premium et Platinum

Les Services Premium et Platinum sont des services d'accompagnement qui sont accessibles aux Clients en contrepartie du paiement d'un abonnement (cf. section 11 ci-dessus).

Les Services Premium et Platinum incluent notamment les éléments suivants :

- Accès à un Chargé de Clientèle : Le conseiller Chargé de Clientèle est un employé de Coinhouse qui accompagne le Client tout au long de la relation d'affaires. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client pour investir sur le moyen et long terme et répondent aux questions du client sur la pertinence de certains actifs. Ils peuvent réaliser des opérations de vente ou d'achat selon les modalités définies en Section 12, sur place au Coinhouse Store où à distance. Leur prestation n'est soumise à aucune obligation de résultat mais uniquement à une obligation de moyens, notamment quant à la performance des actifs recommandés. A ce titre, COINHOUSE décline toute responsabilité quand aux prestations réalisées par les Chargés de Clientèle.
- Accès à des analyses technique et fondamentales sur le marché des crypto-actifs : Ces analyses sont fournies à but purement informatif et ne constituent pas des conseils d'investissement pour les Clients.
- Frais de transaction réduits.
- Accès à une liste plus étendue de Crypto-actifs : La liste des crypto-actifs accessibles aux clients Premium et Platinum leur est communiquée sur demande.
- Fonctionnalité d'investissements récurrents et automatiques par virement bancaire.

## 15.2. Staking

Le Staking consiste à mettre en gage des unités de Crypto-actifs pour participer au processus de validation d'une Blockchain donnée, dans le but d'en tirer une récompense sous la forme d'unités de Crypto-actifs nouvellement émises.

Le service de Staking consiste pour COINHOUSE à proposer à des Clients la réalisation de cette activité via des serveurs dédiés opérés par COINHOUSE afin d'en faciliter l'accès.

Les clients de COINHOUSE disposent de deux options pour réaliser du Staking :

- la délégation
- le partenariat de Staking

### 15.1.1 Délégation

La Délégation est l'opération par laquelle un détenteur de Crypto-actifs signale sa volonté de déléguer ses Crypto-actifs à un validateur pour réaliser des opérations de validation d'une blockchain.

COINHOUSE, par l'intermédiaire de son services Coinhouse Staking Services, fournit un service par lequel les Clients peuvent déléguer leur Crypto-actifs à un service de validation opéré par COINHOUSE.

Le Staking est encadré par des Conditions Particulières spécifiques qui sont disponibles sur le Site Web de COINHOUSE dans la section consacrée au Staking. L'acceptation de ces Conditions Particulières est une condition nécessaire à la délégation de Crypto-actifs à COINHOUSE.

### 15.1.2 Partenariat

Par le Partenariat, un Client confie ses Crypto-actifs à la garde de COINHOUSE selon des conditions définies dans un contrat bipartite. Les Crypto-actifs sont utilisés par COINHOUSE pour réaliser des opérations de validation d'une blockchain spécifique et collecter des récompenses qui sont distribuées au Client selon les modalités définies par le contrat.

## **16/ Annulation d'un Achat, une Vente, d'un Dépôt ou d'un Retrait et délai de contestation.**

### 16.1. Par le Client

Le Client peut annuler de plein droit :

- un Achat en cas de non-respect par COINHOUSE du délai de Livraison des Crypto-actifs de cet Achat ;
- une Vente ou d'un Dépôt tant qu'il n'a pas procédé à l'envoi des Crypto-actifs ;
- un Retrait tant qu'il n'a pas confirmé la demande après fourniture de l'adresse de Livraison.

Le Client dispose d'un délai maximum de 7 jours après paiement de sa Transaction, réalisation du Dépôt, confirmation du Retrait ou Livraison des Crypto-actifs pour contester ou signaler un problème à [support@coinhouse.com](mailto:support@coinhouse.com) ou à <https://coinhouse.zendesk.com/hc/fr>. Au-delà de ce délai, COINHOUSE ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à une opération non réalisée.

### 16.2. Par COINHOUSE

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

- Suspicion légitime de COINHOUSE sur l'identité véritable ou portant sur le moyen de paiement du Client ;
- Non-respect par le Client des dispositions sur les Moyens de paiement ;
- Absence de réponses par le Client dans un délai supérieur à 72 heures aux questions et demandes du service Conformité et Gestion des Risques de COINHOUSE ;
- Non-paiement du Montant Brut d'Achat par le Client ;
- Fourniture d'adresse de Livraison erronée par le Client en cas de Retrait ou d'Achat ;
- Non-transfert ou transfert erroné par le Client de la nature et quantité de Crypto-actif sur un Portefeuille détenu par COINHOUSE en cas de Vente, de Dépôt ou de Conversion de Crypto-actif ;
- De comportement agressif, délictueux, ou de menaces proférées par un Client lors de ses communications avec COINHOUSE.

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

## **17/ Modalités et Moyens de Paiement**

COINHOUSE se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier les moyens de paiement acceptés sur son Site Internet, à distance et dans son espace commercial « *Coinhouse Store* » et notamment le type et le pays émetteur des cartes bancaires (y compris des cartes prépayées) autorisées pour une Transaction.

Le Client s'engage expressément à utiliser comme moyen de paiement :

- Maximum deux cartes bancaires différentes sur une même période, qui doivent être valides et à son nom. Le Client doit disposer des fonds suffisants pour réaliser la Transaction ;
- Le virement bancaire à partir d'un compte bancaire à son nom exact, ou au sien et à celui de son conjoint, concubin ou partenaire si sa situation familiale le justifie, ouvert dans un établissement bancaire situé dans la zone SEPA.

Toutes les Transactions payées par carte bancaire sur le Site Internet doivent être sécurisées par le système « 3D secure » permettant la sécurisation en ligne et par validation avec un code « PIN » pour les Transactions payées par carte bancaire dans l'espace commercial « *Coinhouse Store* ». L'usage d'un VPN par le Client est susceptible de bloquer les Achats par carte bancaire sur le Site Internet en raison des restrictions du prestataire de paiement et de COINHOUSE. Il est donc demandé au Client de ne pas avoir recours à un VPN. 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 :

- d'un défaut du moyen de paiement du Client et/ou du système de paiement imputable au Client 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 la Transaction par le Client, COINHOUSE ou les prestataires de paiement du Client ou de COINHOUSE.
- du délai de réception des virements bancaires par le Client ou COINHOUSE.

## **18/ Déclaration fiscale**

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.

## **19/ Responsabilité et Exonération de responsabilité**

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI, COINHOUSE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES PERTES DE BÉNÉFICES, DE REVENUS, DE VALEUR, DE PROFITS OU DE DONNÉES, OU LES DOMMAGES ET INTÉRÊTS INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS.

La responsabilité de COINHOUSE vis-à-vis du Client ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des CG 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 au 14.3.

Le Client est dûment averti des risques entourant l'Achat, la Conversion, la Vente, la mise en Conservation, le Dépôt et le Retrait de Crypto-actifs et sur les Services sur Crypto-actifs. Dans ce cadre, COINHOUSE ne saurait être responsable :

- de la stabilité du Prix des Crypto-actifs, en raison de leur grande volatilité ;
- du cambriolage, vol, extorsion, violence, chantage, escroquerie, ou toutes autres infractions pénales subies par le Client et ayant pu entraîner la perte de Crypto-actifs ;
- de la perte ou du vol des Crypto-actifs de quelque manière que ce soit après leur Livraison à l'adresse publique indiquée par le Client ;
- d'un usage illicite des Crypto-actifs achetés par le biais de ses services.

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.

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, 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.

## 20/ Clause résolutoire

L'annulation d'une Transaction par COINHOUSE ou la suppression d'un Compte Client par COINHOUSE sera prononcée par la réception par le Client d'un email à l'adresse du Compte Client émanant de COINHOUSE et sera acquise de plein droit sans autre formalité, notamment judiciaire.

## 21/ Espace commercial « Coinhouse Store »

L'espace est actuellement situé au 35 rue du Caire 75002 Paris, France (« les Locaux »). Les Locaux sont accessibles aux horaires précisés dans les CG, le Site Internet et sur les comptes des réseaux sociaux de COINHOUSE.

Les Clients ou personnes désirant devenir Client ou les simples visiteurs de cet espace doivent avoir un comportement respectueux à l'égard des autres Clients et visiteurs et du Personnel. En outre, ils ne sont pas autorisés au sein des Locaux à :

- Passer des appels téléphoniques sauf accord exprès du Personnel de COINHOUSE ;
- Filmer, photographier les Locaux, enregistrer les conversations ;
- Offrir des services similaires à ceux offerts par COINHOUSE ;
- Conseiller les Clients ou Visiteurs sur des Transactions et de manière générale, à proposer quelque service que ce soit de nature commerciale ;
- Et plus généralement à se comporter de telle sorte qu'ils nuisent au bon déroulement des Transactions.

COINHOUSE se réserve le droit de refuser l'accès à ses Locaux à tout Client ou visiteur qui dérogerait aux règles listées ci-dessus ou aux présentes CG.

COINHOUSE se réserve le droit d'avoir recours aux forces de l'ordre ou à une société spécialisée dans la sécurité afin de bloquer cet accès ou de contraindre un Client ou un visiteur à quitter les Locaux. COINHOUSE se réserve le droit de poursuivre en justice et de demander des dommages et intérêts pour tout préjudice de quelque nature que ce soit aux contrevenants.

## 22/ Propriété intellectuelle, Marques et Photographies

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

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

Toutes les photographies présentes sur le Site Internet 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 l'espace commercial «Coinhouse Store», son Personnel et les Clients sans accord exprès de la direction générale de COINHOUSE.

## 23/ Données personnelles et Confidentialité

COINHOUSE s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

COINHOUSE s'engage à ce que seul le Personnel habilité soit autorisé à accéder aux données à caractère personnel du Client. L'accès aux locaux et aux serveurs sur lesquels les données sont collectées, traitées et archivées est strictement limité. Des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été prises afin d'interdire l'accès à toute personne non autorisée. Le Client est informé lors de son inscription à la newsletter et/ou pour réaliser des Transactions, Dépôts, Retraits, que COINHOUSE collecte et traite de manière automatisée des données à caractère personnel les concernant. Plus généralement, le Client consent à l'application de la [Politique de Confidentialité de COINHOUSE](#). 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 au traitement des opérations, à la constitution de fichiers clientèle et à la bonne administration des relations commerciales entre les Clients et COINHOUSE. Ces données sont destinées à COINHOUSE ainsi qu'à ses prestataires et partenaires situés dans et hors de l'Union Européenne.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, ainsi que de son droit à la limitation du traitement ou à la portabilité des données personnelles le concernant qu'il peut exercer en écrivant directement sous signature et en joignant une copie de sa pièce d'identité, à :

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

Les données personnelles du Client sont conservées pour la plus longue des durées nécessaires au respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La majorité des informations sont conservées pendant une durée minimum de 5 ans conformément aux obligations réglementaires.

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

#### **24/ Service et support Client**

Pour toute information ou question, le service client et support de COINHOUSE est joignable :

- dans l'espace commercial « Coinhouse Store » aux horaires d'ouverture de celle-ci (de 12h à 19h du lundi au vendredi sauf jours fériés et mention contraire),
- par e-mail à l'adresse [support@coinhouse.com](mailto:support@coinhouse.com) ou <https://coinhouse.zendesk.com/hc/fr>,
- par téléphone, au +33153009260, de 9h30 à 19h00, du lundi au vendredi,
- par courrier à adresser à COINHOUSE SAS, Service Client et Support, 35 rue du Caire, CS 34581, 75081 Paris Cedex 02, France.

#### **25/ Litige - Médiation**

En cas de litige entre un Client et COINHOUSE, le Client devra en informer le service client aux coordonnées indiquées à l'article 23 ci-dessus ou à l'adresse suivante : [support@coinhouse.fr](mailto:support@coinhouse.fr) en prenant soin de préciser ses coordonnées et de fournir toute information à COINHOUSE pour lui permettre d'apprécier l'origine et les incidences de la contestation.

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

#### **26/ Non-renonciation**

Le fait que COINHOUSE ne se prévale pas, à un moment ou à un autre de l'une quelconque des dispositions des présentes CG, ne saurait être interprété comme une renonciation par COINHOUSE à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites CG comme ne saurait être considéré comme une modification des CG.

#### **27/ Compétence territoriale et droit applicable**

A défaut de règlement amiable et pour tout litige relatif aux présentes CG, le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur en France ou celui du lieu de Livraison effective des Crypto-actifs. Conformément aux dispositions de l'article R.631-3 du Code de la consommation reproduit ci-dessous l'acheteur pourvu qu'il soit un Consommateur dispose de plusieurs options :

Article R.631-3 du Code de la consommation : Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux Clients professionnels. Dans cette dernière hypothèse, seront seuls compétents les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

La loi française est seule applicable à l'interprétation et à l'exécution des présentes CG par COINHOUSE.

#### **28/ Informations administratives**

COINHOUSE SAS

Capital Social : 10 000 €

Adresse : 35 rue du Caire CS 34581 – 75081 Paris Cedex 02 – France

RCS de Paris 8152 54 545

E-mail : [support@coinhouse.fr](mailto:support@coinhouse.fr)

Tel : +33 1 53 00 92 60