

CONDICIONES GENERALES DE USO DE COINHOUSE

COINHOUSE es una sociedad por acciones simplificada con un capital de 10.000 euros cuya oficina principal se encuentra en 14 avenue de l'Opéra 75001 París, Francia, inscrita con el número 815 254 545 en el Registro Mercantil de París (en adelante «**COINHOUSE**») y registrada ante la Autorité des marchés financiers (AMF) como Proveedor de servicios de Activos digitales, también llamados Criptoactivos, con el número: E2020-001. COINHOUSE permite a una clientela formada por Consumidores y personas jurídicas (los «**Cientes**») acceder a los Servicios (tales como se definen a continuación) relacionados con los Criptoactivos. COINHOUSE permite a sus clientes realizar los Servicios a través de **su Sitio web** y/o por medio de un **Encargado de atención al cliente**.

1. Advertencia sobre factores de riesgo

El acceso a la Cuenta Coinhouse de un Cliente está asegurado de manera predeterminada por una dirección de correo electrónico y una contraseña elegidas por el Cliente. Recomendamos que cada Cliente refuerce la seguridad de su Cuenta Coinhouse mediante el uso de autenticación doble (2FA, tal como se define este término a continuación) siguiendo las recomendaciones explicadas a lo largo del proceso de creación de una cuenta y en los artículos disponibles en la sección «*Besoin d'aide ?*» («¿Necesita ayuda?») (<https://support.coinhouse.com/hc/fr>) del Sitio web o poniéndose en contacto con nuestro Servicio de atención al cliente. Coinhouse no será en ningún caso considerado responsable de todas las consecuencias de cualquier naturaleza, resultantes de la pérdida, el robo, el desvío de fondos/hackeo, usurpación, fraude, falta de disponibilidad de acceso a la dirección de correo electrónico del cliente vinculado a su Cuenta de Coinhouse, sus recursos informáticos, su teléfono o sus aplicaciones 2FA, la seguridad de su contraseña, sus documentos de identidad y justificativos de domicilio o de origen de fondos, todos los cuales están bajo su responsabilidad.

Los Criptoactivos y las tecnologías en las que se basan son innovadores y relativamente recientes. Cualesquiera que sean sus usos (valor de inversión, valor como medio de intercambio, representación de un derecho, etc.), los Criptoactivos y su uso conllevan varios riesgos, entre ellos el riesgo de mercado, de liquidez, de volatilidad, de pérdida total de fondos en el caso de error de manipulación o pérdida de la clave privada. Estos riesgos se enumeran y explican en nuestro Sitio web en la sección «Conformité / Compliance» (Cumplimiento) (<https://www.coinhouse.com/fr/conformite/>).

Por lo tanto, invertir en Criptoactivos no es adecuado para todos los Clientes. Depende de los Clientes informarse sobre los diferentes Criptoactivos, las tecnologías subyacentes, y comprender qué es un Monedero (tal como se define este término a continuación), saber cómo se maneja y en particular cómo realizar depósitos y retiros de Criptoactivos. COINHOUSE hace disponible en su Sitio web contenido educativo, notas de investigación y los informes técnicos escritos por sus equipos y actualizaciones para ayudar a sus Clientes. Las secciones «Besoin d'aide ?» (¿Necesitas ayuda?) así como «Approfondir» (Profundizar) del Sitio web contienen respuestas a un gran número de preguntas.

COINHOUSE no se hace responsable en modo alguno de los daños causados por un error en la dirección del Monedero atribuible al Cliente. En su Sitio web y sus diversos medios, COINHOUSE puede indicar el desempeño pasado del valor de un Criptoactivo determinado (en particular, su Precio, tal y como se define este término a continuación). COINHOUSE recuerda a sus Clientes que el rendimiento pasado no es garantía del rendimiento futuro, que los precios de los Criptoactivos son particularmente volátiles (como una indicación, pueden variar en más de 20% al alza o a la baja en un día) y que, como regla general, no hay alto rendimiento sin alto riesgo.

2. Definiciones

Compra de Criptoactivos, Compra, orden de Compra: adquisición por parte de un Cliente de una cantidad de Criptoactivos vendida por COINHOUSE contra pago en euros mediante un medio de pago aceptado en el Sitio web.

Airdrop: designa la distribución gratuita, con condiciones, de Criptoactivos.

Aviso de operación: documento enviado por un Encargado de atención al cliente para la firma electrónica por parte del Cliente en relación con la prestación de determinados Servicios. El envío de este documento es válido como prueba de la ejecución del Servicio en cuestión.

Encargado de atención al cliente: Operador que apoya a los Clientes en la prestación de Servicios y asesoramiento en el mercado de Criptoactivos. Los Encargados de atención al cliente, especialmente capacitados e identificados como tales, pueden intervenir de forma remota (correo electrónico, teléfono o sistema de vídeo por Internet) después de haber identificado al Cliente o en presencia del Cliente.

Compensación de un Importe de Compra: COINHOUSE calcula la cantidad de Criptoactivos que recibirá el Cliente por una Compra dividiendo el Importe de la Compra expresado en euros por el Precio del

Criptoactivo establecido por COINHOUSE en el momento de la validación de la Compra por parte del Cliente.

Compensación de una Venta: COINHOUSE calcula la cantidad pagada al Cliente durante una Venta multiplicando la cantidad dada del Criptoactivo del Cliente disponible en el marco de la Venta por un Precio de Criptoactivo establecido por COINHOUSE en el momento de la validación de la Venta, del cual se deducen las Tarifas de Transacción relacionadas a la Venta.

Condiciones particulares: se consideran Condiciones Particulares las diversas menciones y estipulaciones que especifican todas las características contractuales específicas de las CGU de COINHOUSE. Las Condiciones Particulares se añaden a o modifican las CGU para adaptarlas al caso particular de un Cliente y/o un Servicio. Las Condiciones Particulares ofrecidas por COINHOUSE pueden estar recogidas en un documento específico o contrato firmado por el Cliente o en cualquier soporte duradero ofrecido por COINHOUSE (incluido el sistema de firma electrónica) y validadas por el Cliente que las acepta.

Conservación del acceso a los Criptoactivos o «Conservación» o servicio de «Almacenamiento» de Criptoactivos: servicio proporcionado por COINHOUSE a sus clientes, destinado a mantener y asegurar el acceso a sus Criptoactivos. Los Criptoactivos mantenidos por COINHOUSE en nombre de su Cliente solo son accesibles para el Cliente al seguir los procedimientos definidos por COINHOUSE y aceptados por el Cliente que acepta las presentes CGU.

Criptoactivo o Criptomoneda o Activo digital: es una representación digital de valores o derechos que se pueden transferir y almacenar electrónicamente, utilizando la *blockchain* (cadena de bloques) o tecnología similar. Los activos digitales se definen legalmente como:

- Los *tokens* (o fichas) mencionados en el artículo L. 552-2 del Código Monetario y Financiero, excluidos los que cumplan las características de los instrumentos financieros mencionados en el artículo L. 211-1 y los certificados de caja mencionados en el artículo L. 223-1.
- Toda representación digital de un valor que no haya sido emitido o garantizado por un banco central o por una autoridad pública, que no esté necesariamente unido a una moneda de curso legal y que no tenga el estatus jurídico de una moneda, pero que sea aceptado por

personas físicas o jurídicas como medio de intercambio y que pueda ser transferido, almacenado o intercambiado electrónicamente.

Se especifica que es probable que esta definición jurídica evolucione con el tiempo. Los activos digitales no obedecen a una única definición jurídica. La calificación jurídica que les sea de aplicación, y el régimen reglamentario correspondiente, deben evaluarse caso por caso y *en concreto*, teniendo en cuenta las características específicas de cada proyecto (informe de la ESMA *Advice on Initial Coin Offerings and Crypto-assets del 9 de enero de 2019*; y el informe de la ABE *Report with Advice for the European Commission on crypto-assets del 9 de enero 2018*).

COINHOUSE ofrece diferentes tipos de Criptoactivos, como Bitcoin, Ethereum y *stablecoins* (criptomonedas estables), incluida la EUR-L. La lista está disponible en el sitio web y previa solicitud al Servicio de atención al cliente.

CGU: Corresponde a las presentes condiciones generales de uso de COINHOUSE que rigen los Servicios aplicables a todos los Clientes de COINHOUSE, en su caso completadas o modificadas por las Condiciones Particulares. Las CGU están disponibles y se pueden descargar desde el Sitio web; también se envían al Cliente por correo electrónico. En particular, el Cliente debe validarlas al crear su Cuenta y al realizar cada Servicio.

Cliente: El Cliente puede ser un Consumidor en el sentido del Código de Consumo francés, un no profesional, una persona jurídica. El Cliente que sea una persona física debe ser mayor de edad en el sentido del artículo 414 del Código Civil francés y no debe estar incapacitado según lo enumerado en el artículo 1146 del Código Civil francés.

Cuenta de Cliente o Cuenta: significa una cuenta registrada única y personal que permite el acceso a los servicios de COINHOUSE en su Sitio web. El identificador de una Cuenta de Cliente es una dirección de correo electrónico. Una Cuenta de Cliente está protegida por una contraseña que debe respetar el formato impuesto. COINHOUSE realiza verificaciones de conexión y recomienda encarecidamente que sus clientes utilicen la autenticación de dos factores («**2FA**», por sus siglas en inglés) para acceder a la Cuenta de Cliente en el Sitio y realizar Transacciones y Retiros, así como modificar y proporcionar la información de la Cuenta. Por defecto, un Cliente tiene una Cuenta de Cliente «**Clásica**».

Cuenta de Cliente validada: Una Cuenta de Cliente se valida cuando el Cliente recibe un mensaje electrónico de COINHOUSE que le informa de su validación o es informado de ello por un Encargado de atención al cliente. Solo COINHOUSE decide a través de su Departamento de

Cumplimiento y Gestión de Riesgos sobre la validación de una Cuenta de Cliente con base en los datos de identificación del Cliente, su política ALD-CFT y la información proporcionada por este último. Solo un Cliente con una Cuenta de Cliente validada puede acceder a los Servicios.

Cuenta Cripto: significa una cuenta de mantenimiento de posición en la que se ingresa la cantidad de un Criptoactivo dado en poder de un Cliente y colocado en la Conservación en COINHOUSE, así como su equivalente en moneda de curso legal basado en un Precio proporcionado como una indicación. Cada Cliente dispone de varias Cuentas cripto asociadas con la Cuenta de Cliente validada, el número de las cuales es igual al número de diferentes Criptoactivos disponibles para realizar Transacciones en el Sitio web.

Cuenta pagada: designa una oferta comercial propuesta por COINHOUSE a sus Clientes. Se trata en particular de Cuentas Premium, Business Premium, Platinum, etc. Esta oferta es válida por el período indicado al suscribirse y después del pago por parte del Cliente en cuestión de un derecho de entrada no reembolsable establecido por COINHOUSE e indicado al Cliente antes de suscribirse a esta oferta comercial. La oferta permite a los beneficiarios acceder a servicios adicionales descritos en el Sitio web durante el período en que la suscripción es efectiva y durante la vigencia de la Cuenta de Cliente válida. La adhesión al estado Premium es validada por el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos de COINHOUSE, que se reserva el derecho de rechazar y suspender una adhesión, sin necesidad de reembolsar al Cliente el importe del derecho de entrada, que no es reembolsable, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de estas CGU o de comportamiento inadecuado con respecto a COINHOUSE (por ejemplo, en caso de comportamiento ofensivo, irrespetuoso, amenazante, etc., entre otros). La oferta y sus condiciones de elegibilidad se indican en el Sitio web y están disponibles previa solicitud en el Servicio de atención al cliente.

Consumidor: significa en el sentido de las disposiciones del Código del Consumidor francés, toda persona natural que actúe con fines que no se encuadren en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola.

Conversión u Operación de conversión: servicio ofrecido por COINHOUSE que consiste en intercambiar una cantidad de un tipo de Criptoactivo por una cantidad de otro tipo de Criptoactivo.

Fallo técnico: designa uno de los siguientes supuestos resultantes de un acto no imputable a COINHOUSE: indisponibilidad de acceso a la red telefónica o Internet por COINHOUSE o el Cliente, indisponibilidad de acceso a los datos de COINHOUSE alojados por terceros por causas imputables a estos terceros, indisponibilidad de acceso a los Monederos de

COINHOUSE, problema técnico inherente al funcionamiento de una *blockchain* o un «contrato inteligente», indisponibilidad de acceso o manipulación de las cuentas bancarias de COINHOUSE utilizadas para la recepción de Compras o pago de Ventas, indisponibilidad o Fallo de los proveedores de servicios de pago (PSP) de COINHOUSE o socios técnicos relacionados con el pago de Transacciones, indisponibilidad de acceso a plataformas de socios o mercados para la compra o venta de Criptoactivos operada por COINHOUSE por cuenta propia, indisponibilidad o pérdida por parte del Cliente del acceso a su Monedero, hechos resultante de la acción de hackers (piratas informáticos), un ataque lógico o un virus informático o cualquier otra intención maliciosa en los sistemas informáticos del Cliente, los de los socios técnicos o los mercados utilizados por COINHOUSE para Transacciones y la Conservación.

2FA (autenticación de dos factores o verificación de dos pasos): Este es un método por el cual un Cliente puede acceder a su Cuenta de Cliente, modificar la información de su Cuenta, proporcionar una dirección de Monedero, realizar una Transacción o Retiro solo después de presentar dos modos distintos de identificación a un mecanismo de autenticación. Esta característica de seguridad se recomienda encarecidamente para todos los clientes de COINHOUSE.

Depósito de un Criptoactivo: servicio ofrecido por COINHOUSE para ciertos Criptoactivos con el único objetivo de permitir que un Cliente se envíe a sí mismo desde su Monedero a una dirección de Monedero proporcionada por COINHOUSE una cantidad de un Criptoactivo que tiene para ser almacenado en COINHOUSE en la Cuenta cripto del Cliente.

EUR-L: es un Criptoactivo respaldado por el euro, una *stablecoin* (criptomoneda estable) nacido de una asociación entre actores establecidos. Un EUR-L es igual a un euro, su paridad está sujeta a una auditoría periódica por parte de una empresa de auditoría internacional. EUR-L es emitida por LUGH, una sociedad por acciones simplificada domiciliada en 148 rue de l'Université 75007 París, Francia, y registrada en el Registro Mercantil de París con el número 884 976 440. EUR-L está disponible para todos los Clientes de COINHOUSE, puede ser utilizada por un Cliente con el único propósito de realizar Transacciones sin que, no obstante, pueda ser retirada o depositada en el Monedero externo de un Cliente. Si Coinhouse lo permite, un Cliente de COINHOUSE podrá vender o comprar una cantidad de EUR-L por euros exclusivamente a COINHOUSE con interposición de su propia cuenta y en ningún caso con la sociedad LUGH. Se especifica expresamente que las EUR-L no otorgan a los Clientes que las mantengan un derecho de cobro directamente con la empresa LUGH que emitió estos EUR-L, con el fin de obtener su reembolso en euros. EUR-L no se puede calificar como medio de pago. Las ventajas de utilizar

EUR-L para una transacción se describen en el Sitio web y en los documentos comerciales de COINHOUSE.

Fork o bifurcación de una cadena de bloques: designa el evento por el cual una actualización del protocolo de una cadena de bloques es aceptada e implementada solo por una parte de la comunidad de partes involucradas en la gestión, validación y propagación de este protocolo. Este evento da como resultado la creación de una nueva cadena de bloques, que comparte un historial común con la cadena de bloques original hasta el momento del evento de bifurcación, pero que ya no tiene nada compatible después de este evento.

Tarifas de transacción o Comisión: Importe en euros, o en su caso en Criptoactivo, recibido por COINHOUSE como remuneración por la realización de una Transacción. La Comisión varía según la naturaleza de la Transacción, el tipo de Cuenta de Cliente (clásica, pagada), el importe de la Transacción y el tipo de Criptoactivo. Es presentada y validada explícitamente por el Cliente antes de cada Transacción. La metodología de cálculo se especifica en el artículo 9 así como en la Lista de precios del Sitio web.

Tarifas de intervención: cargos cobrados por COINHOUSE al Cliente por la gestión de un impagado, un incidente de pago, un incidente en la Cuenta de Cliente, la gestión de una Transacción que no se ha completado debido a un error u omisión del Cliente o en ausencia de justificativos conformes proporcionados al Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos, en caso de abuso por parte de un Cliente, o por cualquier otro motivo mencionado en las CGU. El importe de las Tarifas de intervención, que no se puede determinar de forma anticipada, se expresa en euros calculado como un porcentaje del importe de la Transacción o como un importe equivalente en Criptoactivo, o en su caso por un importe fijo, con un mínimo y un máximo, tal como se indica en la Lista de precios del Sitio web y/o en estas CGU.

Tarifas de conservación: cargos cobrados por COINHOUSE por mantener una cantidad de un Criptoactivo en la Cuenta cripto de un cliente.

Tarifas de conversión: cargos cobrados por COINHOUSE por la conversión de una cantidad de un Criptoactivo en poder de un Cliente en una cantidad de otro Criptoactivo ofrecido por COINHOUSE.

Tarifas de retiro: cargos cobrados por COINHOUSE por el retiro de una cantidad de un Criptoactivo a un Monedero externo debido a los costos asociados con la validación por sistemas informáticos de la cadena de bloques de la operación de transferencia de la cantidad de Criptoactivo al Monedero del Cliente. Estos costos no se pueden determinar por adelantado y sus métodos de cálculo se indican en la Lista de precios del Sitio.

Fuerza mayor: según el artículo 1218 del Código Civil francés, un hecho ajeno al control de su deudor, que no podía preverse razonablemente en el momento de la entrada en vigor de las CGU y cuyos efectos no pueden evitarse con las medidas adecuadas y que impiden el cumplimiento de su obligación. Si el impedimento es temporal, el cumplimiento de la obligación se suspende a menos que la demora resultante justifique la rescisión del contrato. Si el impedimento es definitivo, el acuerdo se rescinde automáticamente y las partes quedan liberadas de sus obligaciones.

Lista de precios: lista de precios que resume para cada Servicio o Transacción el importe y/o los métodos de cálculo de las tarifas que cobrará COINHOUSE y al que se puede acceder en el Sitio web siguiendo el siguiente enlace [Lista de precios | Coinhouse](#)

IBAN: Internacional Banking Account Number significa número de cuenta bancaria internacional. Está asociado a un código BIC.

KYC (Know Your Customer, o conocimiento del cliente): término utilizado en el contexto de la aplicación de un procedimiento de lucha contra el blanqueo de dinero y contra el financiamiento del terrorismo y que designa los procedimientos a realizar para permitir la identificación de un Cliente (Know Your Customer).

ALD-CFT: significa anti-blanqueo de dinero y contra el financiamiento del terrorismo en el sentido del Código Monetario y Financiero francés y que da lugar al establecimiento de un sistema de evaluación de las operaciones de los clientes de acuerdo con la normativa vigente en Francia y en Europa.

Límites de Compra, Venta, Depósito y Retiro: significa, para un Cliente determinado, las sumas equivalentes a las cantidades máximas de Compra, Venta, Depósito y Retiro acumulativamente alcanzables por este Cliente durante un período determinado.

Mandato de gestión: un contrato escrito en papel u otro medio duradero, por el cual un Cliente (el mandante) autoriza a COINHOUSE (el mandatario) a administrar una cartera de Criptoactivos, de acuerdo con sus objetivos de inversión, incluida su tolerancia al riesgo, conocimiento y experiencia y condición financiera, incluida su capacidad para soportar pérdidas.

Importe bruto de Compra, Importe de Compra, Importe neto de Venta: términos definidos en el artículo 10.

Parte: significa el Cliente y COINHOUSE, juntos o por separado según el contexto.

Personal u Operador: cualquier empleado, contratista, proveedor de servicios, aprendiz, mandatario o persona designada como tal, empleado por COINHOUSE, sus filiales o su empresa matriz.

Monedero o Wallet: una aplicación informática que permite el control, recepción y envío de Criptoactivos, cuya seguridad está garantizada por el uso de procesos criptográficos basados en mecanismos de clave privada y clave pública. un Monedero contiene una o más direcciones utilizadas para el intercambio de Criptoactivos, así como una o más claves privadas que protegen los activos. La divulgación, el robo o la pérdida de claves privadas puede conllevar la pérdida total de Criptoactivos.

Monedero externo: un Monedero sobre el que el Cliente tiene control y sobre el cual COINHOUSE no tiene ningún control posible. El Monedero externo es completamente ajeno a los sistemas informáticos de COINHOUSE.

Precio de un Criptoactivo o Precio: equivalente en euros o en otro Criptoactivo dado de una unidad del Criptoactivo relevante ofrecido al cliente, según lo fijado por COINHOUSE a solicitud del cliente. El precio de un Criptoactivo es calculado y establecido por COINHOUSE agregando los diversos contravalores del Criptoactivo considerados en mercados acreditados o proveedores de liquidez seleccionados por COINHOUSE, más un margen técnico que varía en función de los siguientes factores: naturaleza del Criptoactivo, precio y liquidez del activo en los mercados y proveedores de liquidez socios de COINHOUSE, cantidad requerida por el cliente, naturaleza de la relación comercial entre el cliente y COINHOUSE o cualquier otro criterio relevante determinado cuando se fija el Precio.

El Precio de un Criptoactivo se indica en varios lugares del Sitio web, se actualiza regularmente (generalmente con menos de unos minutos de diferencia). Cuando no se indica en un procedimiento vinculado a una operación de Compra, Venta o Conversión, el Precio de un Criptoactivo se da a título indicativo y puede representar un valor medio entre una operación de Compra y de Venta de este Criptoactivo, y por lo tanto diferente del Precio que se usará durante la Transacción. Solo el Precio usado durante la Transacción cuenta en su contabilización y para la aplicación de estas CGU.

A menos que se indique lo contrario en las Condiciones particulares, COINHOUSE no puede garantizar por adelantado el Precio del Criptoactivo bajo el cual se realiza una Transacción cuando este Precio fluctúa por naturaleza.

Cuestionario de conocimiento del cliente: cuestionario elaborado con el objetivo ALD-CFT, la lucha contra el fraude, evaluación de las expectativas de un Cliente, de conocimiento de la inversión (en particular cripto) y su tolerancia al riesgo, y enviado al Cliente a través de una interfaz del Sitio web o directamente por el Personal de COINHOUSE. COINHOUSE se reserva el derecho de rechazar un Servicio a un Cliente, sin compensación,

en caso de no respuesta, respuesta parcial o insatisfactoria a un Cuestionario del Cliente dentro de las 72 horas posteriores a su comunicación al Cliente.

Restitución: según se define este término en el artículo 13.5.

Retiro: significa el acto de enviar por COINHOUSE, a solicitud del Cliente, una cantidad de Criptoactivos a la dirección de Monedero proporcionada por un Cliente, entendiéndose que el Cliente es el único responsable de comunicar esta dirección y que COINHOUSE no se hace responsable de la comunicación por parte del Cliente de una dirección incorrecta o que no le pertenece. El retiro no está disponible para todos los Criptoactivos ofrecidos por Coinhouse. Los Criptoactivos no retirables se indican en el Sitio web en el momento del procedimiento de compra.

SEED: datos de respaldo de una cartera de Criptoactivos. Estos tienen la forma de una lista de palabras y permiten el acceso completo al Monedero vinculado. Esta seguridad permite restaurar el Monedero en caso de pérdida, robo o destrucción del medio del Monedero (teléfono, tableta, PC u otro). Esta lista de palabras es estrictamente confidencial. El almacenamiento en cualquier forma de la información de SEED es responsabilidad exclusiva del Cliente. COINHOUSE no se hace responsable de ninguna manera por errores en el almacenamiento de la SEED del Monedero de un Cliente o por su pérdida.

Servicios: se refiere al conjunto de servicios ofrecidos por COINHOUSE a sus Clientes desde el Sitio web o a través de un Operador o Encargado de atención al cliente. Los Servicios consisten, en particular, en Transacciones, Conservación, Retiro y Depósito de un Criptoactivo. Estos servicios también incluyen i) servicios técnicos, como la recuperación de un SEED, la transferencia de Wallet, la conservación de ciertos Criptoactivos en nombre del Cliente en un dispositivo no conectado de tipo Wallet de hardware, ii) los servicios de asesoramiento de inversión sobre Criptoactivos, o iii) servicios de inversión en uno o más Criptoactivos a través del Mandato de gestión, de oferta de *staking* o de acceso a soluciones de inversión financiera descentralizadas, según se definen estos términos en el Sitio web y se presentan comercialmente. COINHOUSE se reserva el derecho de ofrecer los Servicios a sus Clientes de acuerdo con sus necesidades y sus perfiles de aversión al riesgo. Ciertos Servicios pueden estar sujetos a Condiciones particulares.

Sitio de Internet: significa todos los Servicios de COINHOUSE accesibles en la siguiente dirección web (URL): <https://www.coinhouse.com> y, en particular, la interfaz de la Cuenta de Cliente accesible con sus datos de inicio de sesión y, si corresponde, la 2FA.

Saldo de una Cuenta cripto: corresponde a la cantidad de Criptoactivos disponibles en la Cuenta Cripto de un Cliente.

Transacción: significa Compra, Venta o Conversión de Criptoactivos por parte de un Cliente.

Venta de Criptoactivos, Venta u orden de Venta: servicio mediante el cual COINHOUSE compra una cantidad de Criptoactivos en poder de un Cliente con una Cuenta de Cliente validada contra pago en euros realizado mediante transferencia a la cuenta bancaria del Cliente abierta en la zona de Europa.

Verificación de conexión: procedimiento establecido por COINHOUSE solicitando al Cliente que ingrese un código enviado por correo electrónico o SMS para verificar que efectivamente se encuentra al origen de una acción en su Cuenta de Cliente.

3. Disposiciones generales

Estas CGU rigen los Servicios ofrecidos a cualquier Cliente en el Sitio web, de forma remota y a través de un Operador. Junto con la factura, en su caso las Condiciones Particulares, el Aviso de operación, el Mandato de gestión y el Cuestionario de conocimiento del cliente o cualquier otro documento que lo sustituya, constituyen los únicos documentos contractuales exigibles frente a las Partes, excluyendo cualquier otro documento (prospecto, presentación de Servicios, catálogos o fotografías de Criptoactivos, etc.) que tienen valor meramente indicativo y extracontractual. Estas CGU son aplicables en todo el mundo.

Las condiciones generales de compra o venta de Clientes que sean personas jurídicas no pueden, de ninguna manera, reemplazar o sustituir estas CGU y no pueden ser oponibles contra COINHOUSE, sin perjuicio de cualquier disposición en contrario.

Al comprar o vender Criptoactivos en moneda fiduciaria, COINHOUSE vende o compra a los clientes Criptoactivos por un precio denominado en euros (€), a menos que se indique específicamente lo contrario. La Conversión de Criptoactivos no permite visualizar un Precio denominado en euros (€), ya que se cambia una cantidad por otra cantidad. La Tarifa de conversión se puede expresar en euros utilizando la equivalencia con el Precio del Criptoactivo.

4. Aplicación de las condiciones generales - Oponibilidad y prueba

Las CGU se ponen a disposición del Cliente en el Sitio web de conformidad con el artículo 1127-1 del Código Civil francés. También se pueden comunicar por correo electrónico a los Clientes si así lo solicitan, por correo electrónico o correo postal, además de la comunicación automática y de su validación cuando se crea la Cuenta de Cliente y cuando una Transacción se lleva a cabo, lo que implica la aceptación de sus términos. También se

comunican automáticamente al Cliente durante la notificación a todos los Clientes cuando se actualizan. Como resultado, las CGU y sus modificaciones posteriores son exigibles a los Clientes que reconocen haberlas leído y aceptado.

El archivado de las comunicaciones, los Servicios prestados, los documentos del Cliente y las facturas se realizan en un soporte fiable y duradero de conformidad con el artículo 1379 del Código Civil francés. Todos estos elementos tienen valor concluyente entre las Partes. En general, cualquier documento informático de COINHOUSE es prueba entre las Partes.

5. Idioma de las CGU

Estas CGU podrán traducirse al inglés para facilitar su comprensión por parte de los Clientes. Sin perjuicio de esta traducción, las Partes acuerdan expresamente que, en caso de disputa, solo prevalecerá la versión francesa de estas CGU entre las Partes.

6. Modificación de las CGU

COINHOUSE se reserva el derecho de modificar sus CGU en cualquier momento sin previo aviso. En caso de modificación de las CGU, las CGU son aplicables tan pronto como se notifiquen al Cliente. La versión aplicable de las CGU es la vigente en la fecha de prestación de un Servicio. Se recomienda al Cliente que guarde las CGU vigentes el día de la prestación de los Servicios que ha utilizado, sin perjuicio de las reglas de archivado implementadas por COINHOUSE.

7. Nulidad de una cláusula de las CGU

La invalidez de una de las disposiciones de estas CGU no implica la invalidez de todas las CGU.

8. Reglas generales aplicables a los Servicios

8.1 Oferta de Criptoactivos

La lista de Criptoactivos ofrecidos por COINHOUSE se comunica al Cliente a través del Sitio web o de un Encargado de atención al cliente. El Cliente también puede solicitar por correo electrónico la comunicación de esta lista. Está sujeta a cambios en cualquier momento sin previo aviso. En particular, COINHOUSE puede decidir unilateralmente dejar de ofrecer Servicios en relación con un Criptoactivo determinado. Esta decisión puede estar motivada por un posible riesgo jurídico o tecnológico. En este caso,

COINHOUSE hará sus mejores esfuerzos para notificar a los Clientes involucrados dentro de un tiempo razonable, ofrecerá soluciones para que los Clientes puedan retirar los Criptoactivos en su Monedero, convertirlos en otros Criptoactivos o venderlos.

8.2 Ofertas de Servicios

La lista de Servicios ofrecidos por COINHOUSE a sus Clientes puede cambiar con el tiempo. Estos Servicios se comunican al Cliente a través del Sitio web www.coinhouse.com, la Cuenta de Cliente y/o un Encargado de atención al cliente.

No todos los Servicios ofrecidos por COINHOUSE están disponibles para todos los Criptoactivos ofrecidos. Ciertos Servicios como el Depósito, el Retiro y la Conversión pueden estar limitados a ciertos Criptoactivos ofrecidos. Asimismo, ciertos Servicios pueden estar reservados para algunos de los Clientes de COINHOUSE o pueden requerir una Cuenta de Cliente específica, como la Cuenta pagada. El Cliente debe consultar la información comunicada en el Sitio web, en particular cuando utiliza un Servicio para averiguar las limitaciones, para cuestionar a su Encargado de atención al cliente o para solicitar su comunicación por correo electrónico al Servicio de atención al cliente.

8.3 Disposiciones generales aplicables a los Servicios en el Sitio web

Todos los Servicios a los que un Cliente puede utilizar de forma remota deben realizarse imperativamente en un soporte escrito duradero, desde la Cuenta de Cliente validada a través del Sitio web.

Los Servicios ofrecidos por COINHOUSE son accesibles directamente en el Sitio web de COINHOUSE desde una Cuenta de Cliente validada, desbloqueada o suspendida.

En caso de dificultad en la correcta ejecución de un Servicio o durante la creación de una Cuenta de Cliente, un Cliente del Sitio web y COINHOUSE pueden comunicarse por teléfono, por correo electrónico o mediante el sistema de soporte utilizado por COINHOUSE.

COINHOUSE se reserva el derecho, sin previo aviso y sin que sea posible compensación, de no validar la Cuenta de Cliente, rehusar la ejecución de todo servicio para un determinado Cliente, o bloquear, suspender temporalmente o eliminar una Cuenta de Cliente en las condiciones del artículo 8.9. De manera más general, COINHOUSE se reserva el derecho de cerrar el acceso a la totalidad o parte del Sitio web, para suspender la ejecución o suministro de la totalidad o parte de los Servicios ofrecidos en caso de Fuerza mayor, de fallos técnicos, de puesta en peligro o de amenazas a su Personal o a sus recursos técnicos de cualquier tipo.

8.4 Disposiciones generales aplicables a las Transacciones y otros Servicios iniciados a través de un Encargado de atención al cliente

Dependiendo del estado de su Cuenta de Cliente (consulte las ofertas comerciales en el Sitio web), un Cliente puede utilizar la ayuda de un Encargado de atención al cliente para la realización presencial o a distancia (por teléfono, correo electrónico, por medio de la firma electrónica de una forma o de almacenamiento de vídeo) durante las horas normales de apertura de las oficinas COINHOUSE, a saber, de 9:30 am a 6:30 pm (hora de París), todos los días laborables, excepto los días festivos, el 24 de diciembre, 31 de diciembre, 2 de enero y todos los demás días mencionados por COINHOUSE en su Sitio web, sus redes sociales o mediante mensajería o notificación por correo electrónico (en particular, por mensaje de ausencia de un Encargado de atención al cliente). COINHOUSE se reserva el derecho de no ejecutar o responder a cualquier solicitud, cualquier orden enviada o confirmada por cualquier medio (correo electrónico, teléfono, recepción de la firma Aviso de operación, etc.) fuera de las horas normales, salvo condiciones especiales o acuerdo por escrito del Encargado de atención al cliente referido por sus superiores que especifique las condiciones. COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias, pérdidas económicas u oportunidades relacionadas con la no ejecución o la falta de respuesta a una solicitud, una orden realizada o recibida fuera del horario normal.

Se pueden grabar conversaciones remotas. La solicitud de realizar un Servicio por un Cliente debe realizarse por correo electrónico, por teléfono, por cualquier documento electrónico facilitado a tal efecto o en presencia del Cliente. Una vez comunicada por el Cliente la solicitud de realización de un Servicio a un Encargado de atención al Cliente u Operador de COINHOUSE, ésta será irrevocable. La ejecución del Servicio puede ser confirmada al Cliente por correo electrónico o mediante la firma electrónica de un Aviso de operación o verbalmente en presencia del Cliente.

Un Cliente determinado también puede beneficiarse del acompañamiento de un Encargado de atención al cliente o de un Operador en caso de dificultades encontradas en el Sitio web sin que esto sea una obligación de soporte atribuible a COINHOUSE.

En el caso de abuso por parte de un cliente al recurrir a un Encargado de atención al cliente o a un Operador para la prestación de Servicios (por ejemplo, solicitudes repetitivas sin éxito, solicitudes múltiples, el recurso razonable a un Encargado de atención al cliente, etc., entre otros), en el caso de un comportamiento inapropiado, abusivo o amenazador por un Cliente contra un Encargado de atención al cliente o un Operador, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones descritas en

las CGU, y a la discreción de COINHOUSE, COINHOUSE puede cargar al Cliente Tarifas de intervención.

8.5 Apertura de una Cuenta de Cliente

8.5.1 Documentos e información que deben proporcionarse

Los documentos y la información que se deben proporcionar al solicitar la creación de una Cuenta de Cliente se indican en el Sitio web o están disponibles mediante solicitud por escrito al Servicio de atención al cliente. COINHOUSE requerirá, en particular, sin que esta lista sea exhaustiva, un documento de identidad legible y válida, una fotografía (una *selfie* o autofoto del cliente sosteniendo un mensaje escrito a mano) o un vídeo del Cliente, la comunicación de una dirección válida de correo electrónico, número de teléfono del Cliente, su domicilio principal, información relativa a sus ingresos, profesión y patrimonio, comunicación de una declaración de identidad bancaria. En el caso de una Cuenta de Cliente conjunta, se pueden solicitar documentos idénticos al otro titular de la Cuenta de Cliente.

La naturaleza o formato de sus documentos (imagen, documento pdf, etc.) puede cambiar con el tiempo. La lista de documentos requeridos puede diferir en el caso de la creación de una Cuenta de Cliente para persona jurídica o persona física. La creación de una Cuenta de Cliente para persona jurídica que requiera en particular la comunicación de un kbis (extracto de inscripción en el registro mercantil o equivalente) de menos de 3 meses, los estatutos, el registro de beneficiarios reales y una declaración de identidad bancaria.

Como parte de la relación comercial, COINHOUSE puede solicitar a un Cliente que actualice sus documentos o proporcione documentos adicionales (en particular, prueba del origen de los fondos, prueba de ingresos o de patrimonio, prueba de compra de Criptoactivos, respuesta a un Cuestionario de conocimiento del cliente) para permitirle acceder a nuevos Servicios, permitir la realización de un Servicio o modificar los Límites previstos en el artículo 8.6.

8.5.2 Restricciones de nacionalidad y país de residencia por medidas y procedimientos ALD-CFT del Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos

La apertura de una Cuenta de Cliente y el mantenimiento de la relación comercial con COINHOUSE están restringidos a Clientes importantes, cuya residencia principal se encuentra en Europa y cuyo país de nacionalidad no forma parte de la lista de países bajo sanción internacional o países no autorizados por COINHOUSE . La lista de estos países se indica en el Sitio web (<https://www.coinhouse.com/fr/nationalites-autorisees/>) y está sujeto a cambios en cualquier momento y sin previo aviso por simple decisión de COINHOUSE o por obligaciones reglamentarias. COINHOUSE no se hace

responsable de las consecuencias de la finalización de una relación comercial con un Cliente debido al bloqueo o suspensión de su Cuenta de Cliente debido a restricciones relacionadas con su país de residencia o nacionalidad.

8.5.3 Actualización de la información de la Cuenta de Cliente

El Cliente se compromete a comunicar a la mayor brevedad cualquier cambio de identidad, situación económica o profesional, cambio de domicilio, número de teléfono, datos bancarios, cualquier otro cambio que pueda afectar su capacidad inversora; y proporcionar nuevas pruebas.

En caso de vencimiento de su documento de identidad, es posible que el Cliente deba proporcionar un nuevo documento válido y completo lo antes posible bajo pena de ver su Cuenta suspendida o bloqueada.

Una vez que la Cuenta de Cliente ha sido validada, cierta información no se puede modificar sin un procedimiento específico comunicado por el Servicio de atención cliente y previa presentación de justificativos.

Los detalles de la cuenta bancaria del Cliente y las direcciones de Retiro de Criptoactivos también son datos confidenciales. Su modificación está sujeta a un procedimiento específico descrito en el Sitio web o comunicado por el Servicio de atención al cliente.

8.5.4 Seguridad de la Cuenta de Cliente en el Sitio web

El Cliente es el único responsable de asegurar el acceso a su Cuenta de Cliente en el Sitio web, cuyo acceso por defecto es a través de una dirección de correo electrónico y una contraseña. Es imperativo que el Cliente proteja su Cuenta él mismo asegurando la protección de su sistema de mensajería (y al cual él es el único que tiene acceso) vinculado a su Cuenta y usando una contraseña compleja diferente a las que usa habitualmente, y esto antes de la ejecución de cualquier Servicio. Se recomienda al Cliente que configure 2FA en su Cuenta de Cliente para poder proteger su información y acceder a los Servicios. COINHOUSE puede requerir la activación previa de 2FA o Verificación de conexión para ciertas operaciones. Es posible que el Cliente deba bloquear su cuenta él mismo si considera que existe un riesgo de seguridad. Esta solicitud de bloqueo puede comunicarse al Servicio de atención al cliente o realizarse siguiendo las instrucciones del Sitio web o recibirse por correo electrónico. La solicitud de desbloquear una Cuenta de Cliente o de eliminar 2FA por parte de un Cliente requiere que se siga un procedimiento estricto y la comunicación de los documentos de respaldo comunicada por el Servicio de atención al cliente o un Encargado de atención al cliente y puede demorar de varios días a varias semanas. COINHOUSE se reserva el derecho de no ejecutar esta solicitud si no se sigue el procedimiento y si los documentos solicitados no se transmiten y se consideran válidos.

8.5.5 Eliminación de una Cuenta de Cliente

Un Cliente puede solicitar, en cualquier momento, eliminar su Cuenta de Cliente, validada o no, informando al Servicio de atención al cliente por correo electrónico. COINHOUSE accederá a su solicitud en un plazo razonable y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24. Se podrá aplicar Tarifas de intervención de un importe mínimo de 20 euros, impuestos incluidos, a discreción de COINHOUSE.

Tenga en cuenta que para cumplir con sus obligaciones legales, COINHOUSE implementa el procesamiento de vigilancia con el propósito de ALD-CFT y la aplicación de medidas de sanción financiera. Como resultado, ciertos datos se conservarán durante 5 años a partir de la finalización de la relación comercial.

Cuando el Cliente tiene un saldo positivo en su Cuenta Cripto, se debe hacer una distinción:

- Cuando el saldo de la Cuenta es menor que el equivalente a la cantidad mínima de Tarifas de Retiro comunicados al Cliente en el Sitio web o por el Servicio de atención al cliente y calculados de acuerdo con los términos establecidos en la Lista de precios, y el Cliente desea cerrar su Cuenta, debe renunciar expresamente al importe presente en su Cuenta Cripto. En este sentido, cualquier renuncia es definitiva y conlleva la imposibilidad de recuperar los fondos posteriormente.
- Cuando el saldo de la cuenta es mayor que la cantidad mínima de Tarifas de retiro, calculadas de acuerdo con los términos indicados en la Lista de precios: se informa al cliente que está obligado a retirar los fondos depositados por adelantado y a notificar a COINHOUSE cuando el retiro se lleve a cabo para poder archivar su Cuenta de Cliente.

Si el Cliente posee un Criptoactivo que no se puede retirar a un Monedero externo, entonces el Cliente debe vender la cantidad que tiene de este Criptoactivo o, si corresponde, convertirlo en un Criptoactivo que se pueda retirar (como Bitcoin). Si la Venta o Conversión no es posible porque la cantidad de Criptoactivo retenida es menor que el umbral mínimo para la Venta o Conversión de este Criptoactivo como se indica en el Sitio web y del cual el Cliente habrá tenido conocimiento antes de la prestación de

cualquier Servicio, entonces el Cliente debe renunciar expresamente a la cantidad presente en su Cuenta Cripto para este Criptoactivo.

8.5.6 *Cuenta doble y cuenta conjunta*

Una Cuenta de Cliente es estrictamente personal y se crea con el propósito de ser usada por el Cliente únicamente. Coinhouse solo autoriza la apertura de una Cuenta de Cliente por persona.

Sin embargo,

- un Cliente puede abrir una Cuenta de Cliente Consumidor y una Cuenta de Cliente persona jurídica siempre que tenga dos direcciones de correo electrónico de inicio de sesión diferentes y utilice medios de pago separados específicos para cada Cuenta de Cliente.
- Un Cliente puede abrir una Cuenta de Cliente conjunta con su cónyuge, pareja de hecho o en virtud de un Pacto civil de solidaridad, o transformar su Cuenta de Cliente única en una Cuenta de Cliente conjunta. En todos los casos, el Cliente debe informar al Servicio de atención al cliente lo antes posible y proporcionar los documentos justificativos relacionados con él mismo y con el cotitular de la Cuenta (al menos un documento de identidad y una declaración de identidad bancaria). El identificador de una Cuenta de Cliente es único y COINHOUSE no se hace responsable de ninguna consecuencia relacionada con el intercambio de identificadores de conexión, medios de pago y equipos informáticos y sistemas de seguridad entre el Cliente y el cotitular de la Cuenta.

8.5.7 *Muerte, invalidez, incapacidad del cliente, ejecución de una decisión judicial*

En caso de fallecimiento, discapacidad o incapacidad del Cliente o por orden judicial, la Cuenta de Cliente podrá transferirse a un beneficiario mediante la presentación de los justificativos, previo acuerdo del Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos y si el beneficiario cumplió con los criterios para tener una Cuenta de Cliente validada. En su caso, los Criptoactivos de las Cuentas en criptomoneda serán vendidos por COINHOUSE y el producto de la Venta se abonará al propietario legítimo o, si no existe una Cuenta Cripto, la cuenta se eliminará y el producto de la

Venta se abonará en una cuenta bancaria. Se podrá aplicar un Tarifas de intervención de un importe mínimo de 250 euros.

8.6 Límites relacionados con la prestación de los Servicios

8.6.1 Importe mínimo

COINHOUSE se reserva el derecho de modificar en cualquier momento sin previo aviso el valor mínimo en euros o en cantidad de Criptoactivos vinculado a la realización de un Servicio para un determinado Criptoactivo (en particular el importe mínimo de Compra, Venta, Retiro, Conversión). Estos importes son comunicados en el Sitio web, por los Encargados de atención al cliente y, previa solicitud, al Servicio de atención al cliente. A menos que se indique lo contrario en el Sitio web, no hay una cantidad mínima para el depósito de Criptoactivos.

8.6.2 Cantidad máxima y fijación de límites

COINHOUSE teóricamente permite a sus Clientes realizar Servicios sin un límite de importe máximo siempre que la Cuenta de Cliente no presente un riesgo de seguridad, que el Cliente pueda probar el origen de los fondos (en moneda de curso legal o en Criptoactivos) durante un Compra o Venta, y solo si el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos ha emitido una opinión favorable sobre la realización del Servicio, tras el análisis de los documentos, los cuestionarios de Conocimiento del cliente y, en general, la información transmitida por el Cliente.

Los Límites de Compra, Venta, Depósito o Retiro pueden establecerse durante un período de 365 días variables, por día, durante un período determinado o sin ningún límite de tiempo y pueden aplicarse a un Criptoactivo determinado de la Cuenta de Cliente. El valor de los Límites corresponde a los importes acumulados de todas las operaciones realizadas durante el período. Los Límites de Compra pueden ser diferentes según el método de pago.

Se le informa al Cliente de esto a través del Sitio web o por un Encargado de atención al cliente.

8.6.3 Caso de Retiro o Depósito

Todos los Criptoactivos ofrecidos por COINHOUSE no se pueden retirar ni depositar a un Monedero externo. Depende del Cliente conocer los Criptoactivos admitidos. Hay una cantidad mínima para un Retiro. Esto se comunica constantemente en el Sitio web, a pedido del Servicio de atención al cliente y por los Encargados de atención al cliente.

Se puede imponer un límite diario a los retiros del Sitio web para una Cuenta Cripto determinada, con el fin de proteger al Cliente de posibles riesgos de seguridad. En este caso, se informa al Cliente y se le comunica un procedimiento, que implica una autenticación mejorada, para aumentar este Límite.

COINHOUSE puede requerir que el Cliente retire sus Criptoactivos si su valor expresado en Euros excede un umbral establecido por COINHOUSE. En este caso, COINHOUSE informará al cliente con 30 días de antelación y puede ofrecerle una solución de conservación más adecuada a sus necesidades.

COINHOUSE tiene derecho a solicitar al cliente la naturaleza del Monedero externo (Wallet física, Wallet de software, Wallet en poder de otro proveedor de servicios, Wallet de un Sitio web) desde o hacia la cual realizar un Depósito o Retiro, así como el nombre de la persona o entidad propietaria del Monedero de origen o del Monedero de destino.

8.7 Verificación y análisis durante la ejecución de los Servicios

Cualquiera que sea el nivel de la Cuenta de Cliente, el Departamento de Cumplimiento y de Gestión Riesgos como parte de su acción ALD-CFT y de prevención del fraude y riesgos puede decidir en cualquier momento la suspensión de la ejecución de un Servicio para un Cliente determinado por un período que no podrá exceder los 14 días hábiles a partir de la solicitud de realización de un Servicio, sin que Coinhouse sea responsable de las consecuencias de esta suspensión. Al final de este período y sin límite de tiempo, el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos y podrá prohibir la prestación de Servicios, prohibir o limitar el uso de determinados medios de pago, bloquear o suspender una Cuenta.

Las preguntas que COINHOUSE le hace al Cliente le permiten conocerlo, comprender mejor sus motivaciones y despejar cualquier duda sobre las condiciones en las que desea realizar un Servicio. COINHOUSE está sujeto por reglamento a la obligación de realizar preguntas reglamentarias.

En ausencia de una respuesta satisfactoria y cooperación por parte del Cliente,

- En el caso de una Transacción, COINHOUSE puede anular la operación en cuestión y reembolsar al Cliente deduciendo las Tarifas de intervención y cualquier otra pérdida sufrida por COINHOUSE en relación con la finalización de dicha operación.
- En caso de un Retiro, COINHOUSE puede rechazar el Retiro.
- En el caso de un Depósito, COINHOUSE podrá rechazar el Depósito y devolverá la cantidad de Criptoactivos depositada, deduciendo las Tarifas de intervención, a la dirección que el Cliente deberá proporcionar bajo su propia responsabilidad.

- En el caso de cualquier otro Servicio, COINHOUSE podrá anular el Servicio y aplicará una Tarifa de intervención.

Los documentos justificativos requeridos por el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos son en particular (sin que esta lista sea exhaustiva):

- Documentos de identidad adicionales (pasaporte, permiso de conducir, estado civil, visa) incluyendo documento que acredite la creación de una Cuenta conjunta;
- Comunicar a la mayor brevedad cualquier cambio en su situación económica o profesional;
- Prueba del origen de los fondos (documento que demuestre que él es el titular de los medios de pago utilizados, estado de cuenta, cuenta conjunta estado de cuenta bancaria, cuenta de ahorros, aviso de impuestos, nóminas, documentos notariales que acrediten una venta, certificado bancario, etc.), y en el caso de una venta o Depósito: direcciones criptográficas que permitan determinar las fechas de adquisición de los Criptoactivos para la venta, la prueba de compra, la prueba de la minería, la identidad de la persona o la entidad que posee la Wallet de origen o de destino;
- Declaración del Cliente que certifica a sabiendas su solicitud de Retiro a una dirección criptográfica determinada;
- Certificado bancario que valida el medio de pago utilizado;
- Documentos relacionados con la persona jurídica: cuentas sociales, extracto bancario, certificado bancario, beneficiarios finales, etc.
- Cuestionario de conocimiento del cliente;
- Descarga de responsabilidad.

8.8 Notificación por parte de un Cliente de un problema observado en relación con la prestación de un Servicio

Teniendo en cuenta las tecnologías utilizadas en materia de Criptoactivos y sus características, si un Cliente se da cuenta de un problema de cualquier tipo en relación con un Servicio, con un pago de un Importe bruto de Compra con tarjeta de crédito o por transferencia bancaria, con el pago del

Importe neto de Venta, deberá dentro de los 7 días naturales después de la realización o de la no ejecución de este Servicio notificar a COINHOUSE del problema, ya sea por carta certificada con acuse de recibo, o poniéndose en contacto con Servicio de atención cliente y proporcionando una prueba de que Servicio de atención al cliente ha recibido su notificación.

8.9 Suspensión o bloqueo de una Cuenta de Cliente

El Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos puede suspender o bloquear una Cuenta de Cliente en cualquier momento por motivos relacionados con:

- El procedimiento de conocimiento del Cliente;
- Las medidas ALD-CFT;
- A solicitud expresa de las autoridades competentes;
- El incumplimiento de estas CGU, en particular las disposiciones relativas a los medios de pago (incluido el uso de una VPN por parte del Cliente);
- En ausencia de una respuesta válida del Cliente en un plazo máximo de 7 días hábiles a las solicitudes de documentos justificativos sobre su KYC o sobre la prestación de un Servicio;
- La sospecha legítima de que el Cliente es víctima de una estafa, robo, un ataque cibernético, una extorsión, una manipulación, violencia, chantaje o que es incapaz de evaluar los riesgos asociados a las Inversiones;
- Por comportamiento imputable al Cliente (insultos, amenazas, solicitud abusiva, etc.).

Una Cuenta de Cliente suspendida o bloqueada ya no podrá acceder a los Servicios de forma temporal o permanente. COINHOUSE se reserva el derecho, a su discreción, de aplicar una Tarifa de intervención a la suspensión o bloqueo de una Cuenta de Cliente.

COINHOUSE no puede de ninguna manera considerarse responsable de las consecuencias de cualquier naturaleza relacionadas con el bloqueo o suspensión de una Cuenta de Cliente, en particular, el robo o la pérdida de Criptoactivos en la Cuenta Cripto del Cliente antes o después del bloqueo o suspensión por acto imputable al Cliente.

8.10 Modificación de un Retiro

Un Retiro una vez realizado por COINHOUSE no puede ser modificado, siendo esta operación irreversible y bajo la responsabilidad del Cliente.

8.1 Ausencia de derecho de retractación

De conformidad con lo dispuesto en el artículo L.221-28, 2º del Código de Consumo francés, la realización de una operación de Compra, Venta, Conversión, Depósito o Retiro no da lugar a un derecho de retractación en beneficio del Cliente en la medida en que se trata de la «oferta de bienes o servicios cuyo precio depende de las fluctuaciones en el mercado financiero fuera del control del profesional que puedan ocurrir durante el período de retiro».

9. Precios

Los precios cobrados por COINHOUSE en todas sus ofertas comerciales/Servicios y/o sus métodos de cálculo se mencionan en el Sitio web en la Lista de Precios accesible aquí. Lista de precios | Coinhouse y en la sección «Besoin d'aide ?» (¿Necesita ayuda?). También están disponibles mediante una simple solicitud por escrito al Servicio de atención al cliente.

9.1 Información sobre el precio de los Criptoactivos

Los Precios de los Criptoactivos que pueden ser objeto de una Transacción por COINHOUSE se comunican al Cliente en el Sitio web o a su solicitud durante una operación realizada con el apoyo de un Encargado de atención al cliente.

9.2 Cálculo de tarifas de Transacciones y Tarifas de intervención

Las Tarifas por Transacción se determinan, como se indica a continuación y en la Lista de precios:

- En la Compra, los Costos de Compra se determinan multiplicando la tasa de Comisión por el Importe de la Compra Bruto (tal como este término se define en el artículo 10) dividido por $(1 + \text{tasa de Comisión})$, la tasa de Comisión se expresa como un porcentaje.
- En la Venta, las Tarifas de Venta se determinan multiplicando el tipo de Comisión por la cantidad de Criptoactivos vendidos y por el Precio del Criptoactivo establecido por COINHOUSE durante la Compensación de la Venta.
- En la Conversión, la Tarifa de conversión se determina multiplicando el tipo de la comisión por el valor equivalente de los Criptoactivos convertidos.

Las Tarifas de transacción están sujetas a los mínimos indicados en el Sitio web.

La tasa de Comisión puede depender del tipo de Cuenta de Cliente (por ejemplo: Cuenta Premium) y el método de pago utilizado.

En caso de error atribuible al Cliente (el envío de una cantidad incorrecta de euros, superación del plazo autorizado de Transacción, el uso de un método no autorizado de pago o que no le pertenece, ausencia de descripción de la transferencia bancaria al momento de la Compra, la comunicación de un IBAN incorrecto o vinculado a una cuenta bancaria que no pertenece al Cliente, la irregularidad de la Cuenta de Cliente, las razones del artículo 8.9), COINHOUSE podrá aplicar Tarifas de intervención por Transacción, que se añaden a las Tarifas de transacción. Las Tarifas de intervención se calculan como un porcentaje del importe equivalente en euros de la Transacción o como un porcentaje del importe del Criptoactivo. Las Tarifas de intervención pueden estar sujetas a un mínimo.

9.3 Comunicación del precio de un Criptoactivo. Precio garantizado y no garantizado

El precio del Criptoactivo y el importe final de las Tarifas de transacción se establecen y se comunican al Cliente:

- antes de la validación por parte del Cliente de la Transacción realizada en el Sitio web.
- después de la finalización de la Transacción si la realiza directamente un Encargado de atención al cliente que actúa a solicitud del Cliente.

En ambos casos, el importe de la Tarifa de Intervención puede comunicarse posteriormente y ser objeto de una facturación separada.

El precio está garantizado:

- En caso de Venta, Conversión, Compra mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito iniciada y finalizada por el Cliente desde el Sitio web;
- En el caso de una compra realizada con la ayuda de un Encargado de atención al cliente o un operador, cuando los fondos han sido recibidos por transferencia bancaria, y si el cliente expresamente especifica que desea confirmar él mismo o anular la compra en el Sitio web durante el período de tiempo que se indicará por correo electrónico;

- Si las Condiciones particulares lo especifican.

El Precio no está garantizado:

- En caso de pago recurrente automático de Compra de Criptoactivos o Venta recurrente;
- En el caso de una Transacción relacionada con un Criptoactivo realizada directamente por un Encargado de atención al cliente o un Operador, a menos que el Cliente lo solicite expresamente;
- En el caso de Compra por transferencia bancaria desde el Sitio web si el Cliente no puede acceder a su Cuenta de Cliente en el Sitio web o si no anula la compra al final del periodo indicado por correo electrónico;
- A raíz de una modificación de la Transacción requerida por el Cliente o como resultado de un error imputable a él, el incumplimiento de las CGU, en particular los procedimientos del artículo 12, la suspensión de la Cuenta de Cliente o su bloqueo por el Departamento de Cumplimiento y Gestión de riesgos;
- En caso de anulación de la Transacción por parte del Cliente;
- En caso de suspensión de la Transacción por decisión del Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos;
- En caso de Fallo técnico o Fuerza mayor.

9.4 Ausencia de IVA sobre las Tarifas de transacción

Las Tarifas de transacción, las Tarifas de Retirada y Depósito de las cargas no están sujetas a IVA (artículo 261 C, 1º-d del CGI - BOI-TVA-CHAMP-10-10-40-50 n.º 10, el artículo 135, párrafo 1, bajo d), e) y f), de la directiva 2006/112 - TJUE, 22.10.15, C264/14, Hedqvist).

9.5 Cálculo de las Tarifas de retiro

COINHOUSE vuelve a facturar al Cliente en su totalidad las Tarifas de minería que se incluyen en las Tarifas de retiro. Las Tarifas de minería se determinan utilizando la información proporcionada por las Wallets (en unidades/Byte) multiplicada por el tamaño de una transacción estándar y por el precio del Criptoactivo. Las Tarifas de Retiro se calculan como un porcentaje de la cantidad bruta del Criptoactivo que se Retira, incluidos los

cargos mínimos cobrados por COINHOUSE, de acuerdo con los términos indicados en la Lista de precios.

9.6 Precios de los Depósitos

El Depósito de Criptoactivos por parte de un Cliente en su Cuenta Cripto es gratuito, a menos que se especifique lo contrario.

9.7 Precios de la Conservación

El almacenamiento de una cantidad de uno o más Criptoactivos por un cliente en su cuenta Crypto es un servicio gratuito a menos que se especifique lo contrario, en particular en el caso en que el Cliente desea acceder a un servicio específico que implica la firma de un contrato de conservación.

En su caso, las Tarifas de Conservación están sujetas al IVA francés de acuerdo con la legislación vigente.

9.8 Precios de los Retiros

El retiro de Criptoactivos por parte de un cliente de su Cuenta Cripto es un servicio pagado, a menos que se especifique lo contrario, cuyos métodos de cálculo se indican en la Lista de precios.

9.9 Precios de suscripción, precios específicos

El acceso a determinados Servicios ofrecidos por COINHOUSE, la creación de una Cuenta de Cliente persona jurídica, acceso a soporte por un Encargado de atención al cliente están sujetos a los precios específicos que pueden incluir el pago de una suscripción en un período determinado. Estas tarifas, que se presentan en el Sitio web y en la documentación comercial de COINHOUSE, corresponden a un firme compromiso de compra de servicios por parte del Cliente.

El acceso a los Servicios y los beneficios de una Cuenta de Cliente de suscripción están condicionados al pago y finalizan al final del período de contratación, al cesar los pagos o en caso de una solicitud por escrito del Cliente. No se puede suspender un Servicio de suscripción. Una vez pagada, la suscripción se considera adeudada y no se puede reembolsar incluso si el Cliente la cancela.

10. Procedimientos de Compra

10.1 Procedimientos generales:

Para realizar una Compra, un Cliente debe tener una Cuenta de Cliente abierta y validada. Una Cuenta suspendida o bloqueada no puede realizar una Compra.

Durante una compra, el Cliente comunica el tipo de Criptoactivos por comprar (se entiende que este Criptoactivo se vende por COINHOUSE) y la cantidad que desea comprar o la cantidad total en euros que desea pagar (en lo sucesivo, «Importe bruto de Compra»). El Importe de Compra

corresponde al Importe bruto de Compra después de la deducción de las Tarifas de la transacción de Compra. Es responsabilidad del Cliente informarse sobre la volatilidad de los precios de los Criptoactivos. El Cliente es libre de anular una Compra antes de la validación de su pago y este se anula sin cargo y los fondos se devuelven dentro de 2 a 7 días hábiles a la cuenta bancaria utilizada para enviar los fondos.

Para una compra en el Sitio web, el procedimiento se describe en el Sitio web y el precio del Criptoactivo se muestra al Cliente antes de su validación. El Cliente tiene un período indicado en el Sitio web para pagar la Compra y completar la operación. Una vez que se valida el pago, el Cliente no puede anular la Compra. Puede ser anulada por COINHOUSE, en particular en caso de Fallo técnico o Fuerza mayor.

En el contexto de una Compra por transferencia, se debe identificar la cuenta bancaria utilizada por el Cliente, su banco debe estar en Europa, en particular, un Cliente Consumidor no puede usar una cuenta bancaria de una persona jurídica o viceversa. COINHOUSE se reserva el derecho, sin previo aviso, de limitar el número de cuentas bancarias que puede utilizar un Cliente.

Se aplican límites a las Compras de un Cliente según los datos de la Cuenta de Cliente, su historial de Transacciones y el método de pago utilizado. El Cliente puede solicitar un aumento en sus Límites de compra a un Operador o a través del Sitio web. Es posible que el Cliente deba completar un Cuestionario de conocimiento del cliente de vez en cuando proporcionado por COINHOUSE.

Una factura se emite al final de una Compra y se envía al Cliente por correo electrónico o está disponible a pedido. El historial de Compras también está presente en el Sitio web.

La cantidad de Criptoactivos comprados está disponible en poco tiempo (máximo 72 horas excepto en caso de Fuerza mayor) en la Cuenta Cripto correspondiente del Cliente. La aplicación de las medidas ALD-CFT, la lucha contra el fraude o las consecuencias de la falta de liquidez en los mercados utilizados por COINHOUSE para llevar a cabo las transacciones por cuenta propia pueden retrasar la provisión de los Criptoactivos adquiridos. COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias de este retraso.

COINHOUSE no se hace responsable de un rechazo de la operación de Compra por COINHOUSE y sus consecuencias, debido a la recepción de una cantidad diferente del Importe bruto de Compra, instrucciones incompletas o incorrectas en la descripción de la transferencia bancaria, el uso por parte del Cliente de medios de pago (tarjeta de crédito o cuenta bancaria) que no le pertenecen o que no pueden estar asociados con su Cuenta de Cliente o por razones justificadas por el Departamento de

Gestión de Riesgos de cumplimiento y debido al conocimiento del cliente del cliente o LCB-FT.

Si COINHOUSE llegara a anular una Compra, mientras que el Cliente ha pagado Importe de la Compra por cualquier causa imputable al Cliente, éste será reembolsado después de la deducción de las pérdidas sufridas por COINHOUSE debido a la diferencia entre el precio del Criptoactivo y el momento en el que COINHOUSE procedió a la Compensación del Importe de Compra.

COINHOUSE no está obligado de ninguna manera a completar una Compra vencida o anulada. Una Compra no validada, no pagada o pagada parcialmente por un Cliente se considerará anulada y COINHOUSE no podrá realizarla.

En caso de errores repetidos (transferencia sin referencia/descripción, transferencia sin respetar los Límites, uso de medios de pago que no le pertenecen, transferencia desde una cuenta bancaria fuera de la zona Europa o no autorizada) o de cualquier falla imputable al Cliente en virtud de las CGU, se aplicarán Tarifas de intervención calculadas sobre el Importe bruto de Compra.

Si una compra no pudo completarse después de un período de 360 días por una razón imputable al Cliente, el Importe bruto de Compra enviado será devuelto al Cliente en los últimos de solicitar, menos las Tarifas de intervención aumentados en un 10 % a partir del 361^{er} día.

10.2 Compra con tarjeta de bancaria

El Cliente dispone de un plazo de unos minutos según se indica en el Sitio web para realizar su pago mediante tarjeta bancaria que será confirmado por «3D-Secure». La tarjeta bancaria utilizada debe estar a su nombre o a nombre de la persona jurídica titular de la Cuenta de Cliente, no debe ser considerada un método de pago electrónico anónimo, deberá ser válida y aceptada por COINHOUSE. Más allá de la fecha límite mostrada, la Compra se indica como «vencida» y se anula. El Cliente no debe utilizar una VPN para su conexión, ya que el pago puede ser rechazado.

COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias del uso de una tarjeta bancaria que no pertenezca al Cliente, de una operación de Compra anulada o fallida.

10.3 Compra por transferencia bancaria

Al comprar por transferencia bancaria, COINHOUSE comunica directamente en el Sitio web los datos bancarios de COINHOUSE («Cuenta bancaria COINHOUSE») y las instrucciones exactas que permite al cliente realizar su transferencia bancaria, en particular, la indicación de un código para poner en la descripción de la transferencia (que puede ser del tipo «CNHS xxxxxx»). El Cliente es libre de anular su Orden de Compra en

cualquier momento siempre que la transferencia del Importe bruto de Compra no haya sido recibida en la Cuenta bancaria de COINHOUSE. El Cliente debe generar la operación de Compra en el Sitio web antes de hacer su transferencia con el fin de validar que el Importe bruto de Compra no supere su Límite autorizado y con el fin de obtener un código de identificación de la operación que se especificará en la descripción de su transferencia bancaria.

Una vez que el pago del Importe bruto de Compra se haya recibido en la cuenta bancaria COINHOUSE con las instrucciones indicadas correctamente en un plazo máximo de 8 días hábiles a partir del día después de la iniciación de la Compra en el Sitio web, COINHOUSE procederá a verificar la información del Cliente. Esta validación puede demorar un máximo de 72 horas, a menos que se notifique al Cliente (por correo electrónico o por teléfono) de una anomalía o si COINHOUSE no puede atribuir la transacción al Cliente (por ejemplo: Cliente/Operación no identificable); en este caso, la Compra se suspende por un período máximo de 45 días. Las Tarifas de intervención se pueden cobrar al Cliente a discreción exclusiva de COINHOUSE.

La validación de la transacción de compra por COINHOUSE desencadena una notificación (por correo electrónico) a la atención al cliente con el fin de informarle de que tiene un período de tiempo que puede llegar a 72 horas para finalizar la operación por sí mismo o para anularla sin cargo. En caso de anulación, el reembolso del Importe bruto de Compra se realiza dentro de los 7 días hábiles excepto en casos de Fuerza mayor o Fallo técnico. Durante este período de 72 horas, el Cliente puede conectarse a su Cuenta de Cliente y validar definitivamente la Compra. La cantidad de Criptoactivo a recibir se calcula mediante la Compensación del Importe de Compra utilizando el Precio del Criptoactivo establecido por COINHOUSE en el momento en que el Cliente realiza la validación. La información sobre el precio de una unidad de Criptoactivo, la cantidad comprada y el Importe bruto de Compra se comunican al cliente. Sin acción del Cliente al vencimiento de un período de 72 horas, la Transacción de Compra se finaliza automáticamente al Precio del Criptoactivo establecido por COINHOUSE en el momento en que expira el período. Las tarifas de Transacción, calculadas según los términos de la Lista de precios, se indican en la factura.

Tras la recepción de una transferencia bancaria válida, si la Compra ha sido anulada o el Importe bruto de Compra no coincide con el importe de la transferencia recibida, COINHOUSE puede a su discreción decidir volver a crear o modificar la operación de Compra con el importe correcto. El Cliente entonces será informado por correo electrónico y tendrá un período de tiempo (comunicado en el correo electrónico, y que puede llegar a 72

horas) para anular la Compra por sí mismo de forma gratuita, con arreglo al procedimiento definido en el párrafo anterior.

En el caso de una compra recurrente, el Cliente deberá indicar en la descripción de la transferencia de las palabras «recurrente» o «recurr», así como el nombre del Criptoactivo, según se especifica en el Sitio web o debe informar a Servicio de atención al cliente de su deseo de establecer una transferencia recurrente. Al recibir una transferencia bancaria válida para una operación recurrente, COINHOUSE procederá con la operación de Compra siguiendo las instrucciones sin la validación previa del Cliente, quien será informado posteriormente. Una Compra por transferencia recurrente no se puede anular y el Precio del Criptoactivo adquirido no se puede garantizar ni comunicar por adelantado al Cliente.

10.4 Compra acompañada de un Encargado de atención al cliente

La Compra acompañada de un Encargado de atención al cliente se aplica principalmente al Cliente que paga mediante transferencia bancaria. El Encargado de atención al cliente comunica la cuenta bancaria de COINHOUSE.

El Cliente debe informar al Encargado de atención al cliente con anticipación sobre su plan de Compra antes de realizar su transferencia para validar que el Importe bruto de Compra no exceda su Límite autorizado. El Encargado de atención al cliente será responsable de responder a las solicitudes del Cliente en relación con las CGU y las reglas establecidas por el departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos. Al recibir la transferencia y después de su validación, el Encargado de atención al cliente se comunica con el Cliente por correo electrónico o por teléfono para confirmar su(s) operación(es) de Compra. El Encargado de atención al cliente apoya al Cliente en sus procedimientos de inversión recordándole los factores de riesgo y comunicándole, en su caso, las notas de análisis realizadas por COINHOUSE. El Cliente es el único que toma las decisiones de su Compra, es libre de anular su Compra antes de su validación y se le reembolsará sin cargo, a excepción de las posibles Tarifas de intervención en caso de abuso o comportamiento inapropiado. Salvo que el Cliente lo solicite expresamente y lo acepte COINHOUSE o las Condiciones particulares, la Compra se realiza a un Precio no garantizado. El Encargado de atención al cliente confirmará la Compra con el Cliente por teléfono (se puede grabar la conversación), por correo electrónico y/o mediante firma electrónica de un Aviso de Operación.

El Cliente puede solicitar el Retiro de Criptoactivos comprados en un Monedero externo, cuya comunicación (por correo electrónico o desde el Sitio web) es responsabilidad exclusiva del Cliente. El Retiro podrá

realizarse simultáneamente con la Compra en un plazo máximo de 72 horas.

11. Procedimiento de Venta

11.1 Disposiciones generales

Para realizar una Venta, un Cliente debe tener una Cuenta de Cliente abierta y validada. Una Cuenta suspendida o bloqueada no puede realizar una Venta.

Durante una Venta, el Cliente informa la cantidad exacta de Criptoactivos que se venderá («Cantidad QV») o el importe neto en euros que se recibirá en su cuenta bancaria (el «Importe neto de la Venta»). Una vez que el Cliente establece uno de los dos valores, COINHOUSE calcula el otro utilizando el Precio del Criptoactivo vendido. Un Cliente no puede vender una Cantidad QV mayor que el Saldo de su Cuenta Cripto en cuestión. El Cliente es el único que toma las decisiones de su Venta, es libre de anular su Venta antes de su validación.

El Cliente debe ingresar la cuenta bancaria si el IBAN de la misma no ha sido informado previamente siguiendo las instrucciones proporcionadas en la Cuenta de Cliente y respondiendo cualquier pregunta de seguridad adicional. COINHOUSE puede solicitar la provisión de prueba para cada IBAN.

Para una Venta en el Sitio web, el procedimiento se describe en el Sitio web y el precio del Criptoactivo se muestra al Cliente antes de su validación. El Cliente tiene un período indicado en el Sitio web para validar la Venta y completar la operación. Una vez validada, la Venta no es anulable. Puede ser anulada por COINHOUSE, en particular en caso de Fallo técnico o Fuerza mayor.

El Importe neto de Venta está sujeto a un mínimo establecido por COINHOUSE en el momento de la Venta. Estos Límites de Venta dependen de los datos de la Cuenta de Cliente y su historial de Transacciones. El Cliente puede solicitar un aumento en sus Límites de Venta directamente desde el Sitio web, a un Encargado de atención al cliente o al Servicio de atención al cliente. El Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos aplica los recursos necesarios para cumplir con la solicitud del cliente y le pueden pedir los documentos justificativos e información adicional con el fin de autorizar la Venta (en particular un Cuestionario de conocimientos particular un cliente y documentos justificativos sobre el origen Criptoactivos cuando éstos han sido adquiridos fuera de COINHOUSE).

El pago del Importe neto de la Venta se realiza por transferencia bancaria siguiendo las instrucciones proporcionadas por el Cliente en un plazo

máximo de 7 días hábiles desde la finalización de la venta por COINHOUSE salvo en caso de Fuerza mayor o Fallo técnico o fallo atribuible al cliente. Una factura que detalla la operación se envía al Cliente y está disponible bajo petición. Esta información se muestra permanentemente en el historial de Transacciones en la interfaz de la Cuenta del Cliente en el Sitio web.

A lo largo del proceso de Venta y antes de ser validado por COINHOUSE, COINHOUSE se reserva el derecho de pedir a un cliente el origen de los Criptoactivos vendidos, su fecha de adquisición y el origen de los fondos utilizados para su adquisición. En caso de una respuesta considerada insatisfactoria por el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos, COINHOUSE rechazará la Venta y devolverá la cantidad de Criptoactivos recibidos, si ha sido enviada por el Cliente, sin indemnización alguna.

Si COINHOUSE anulara una Venta por cualquier causa imputable al Cliente mientras que esta hubiera sido validada por el Cliente, se le reacreditaría al Cliente en Criptoactivo después de la deducción de las pérdidas sufridas por COINHOUSE debido a la diferencia de Precio del Criptoactivo con el momento en que COINHOUSE procedió a la Compensación de la Venta. El Cliente es el único responsable de comunicar sus datos bancarios (IBAN). COINHOUSE no será en ningún caso responsable de las consecuencias derivadas de la comunicación de información errónea por parte del Cliente sobre sus datos bancarios. Es posible que se requiera la confirmación de los datos bancarios de 2FA, Verificación de Conexión o cualquier otro medio para garantizar que el IBAN es el del Cliente.

Si una Venta no pudiera completarse después de un período de 360 días por una razón imputable al Cliente, la cantidad de Criptoactivos enviados se devolverá al Cliente a solicitud de este último, después de la deducción de la Tarifa de Intervención de 20€ que aumenta en un 10 % por día a partir del 361^{er} día.

11.2 Venta acompañada de un Encargado de atención al cliente

El Cliente debe informar al Encargado de atención al cliente con anticipación sobre su plan de Venta antes de realizar su Depósito para validar que el Importe neto de Venta no exceda su Límite autorizado. El Encargado de atención al cliente será responsable de responder a las solicitudes del Cliente en relación con las CGU y las reglas establecidas por el departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos.

El cliente se comunica con el Encargado de atención al cliente por correo electrónico o por teléfono para solicitar la finalización de una venta. El Encargado de atención al cliente apoya al Cliente en sus trámites y, si es necesario, le comunica las notas de análisis realizadas por COINHOUSE. El Cliente es el único que toma las decisiones de su Venta, es libre de anular

su Venta antes de su validación. Cualquier abuso por parte de un Cliente puede estar sujeto a la facturación de las Tarifas de intervención. La Venta se realiza a precio no garantizado, excepto en Condiciones particulares. El Encargado de atención al cliente confirmará la Venta con el Cliente por teléfono (se puede grabar la conversación), por correo electrónico y/o mediante firma electrónica de un Aviso de Operación.

12. Procedimiento vinculado a una operación de Conversión

12.1 Disposiciones generales

Para realizar una operación de Conversión, un Cliente debe tener una Cuenta de Cliente abierta y validada. Una cuenta suspendida o bloqueada no puede realizar una Conversión. La lista de Criptoactivos para los que se ofrece la Conversión está disponible en el Sitio web, a través de un Encargado de atención al cliente y a pedido del Servicio de atención al cliente.

Durante una operación de Conversión, el Cliente informa la cantidad exacta de Criptoactivo a convertir y el tipo de Criptoactivo que desea obtener al final de la Conversión. Un Cliente no puede convertir una cantidad de Criptoactivo mayor que el Saldo de su Cuenta Cripto en cuestión. El Cliente es el único que toma las decisiones de la Conversión, es libre de anularla antes de su validación.

Para una conversión iniciada desde el Sitio web, el procedimiento se describe en el Sitio web y el precio para definir la paridad de intercambio entre los dos Criptoactivos se muestra al Cliente antes de su validación. El Cliente tiene un período indicado en el Sitio web para validar y finalizar la operación. Una vez validada, la Conversión no se puede anular. Puede ser anulada por COINHOUSE, en particular en caso de Fallo técnico o Fuerza mayor.

La cantidad de Criptoactivos a convertir está sujeta a un mínimo establecido por COINHOUSE en el momento de la Conversión.

Una vez validada la operación de Conversión, se cargará en la Cuenta Cripto del Cliente el importe de los Criptoactivos convertidos y se abonará el importe de los Criptoactivos recibidos a cambio de la Conversión, teniendo en cuenta la Tarifa de Transacción relacionada con la Conversión.

La cantidad del nuevo Criptoactivo acreditado a la Cuenta Cripto del Cliente está disponible para Retiro, Venta o para otra Conversión dentro de un período corto (máximo 72 horas excepto en caso de Fuerza mayor).

Una factura que detalla la operación se envía al Cliente y está disponible bajo petición. Esta información se muestra permanentemente en el historial de Transacciones en la interfaz de la Cuenta del Cliente en el Sitio web.

Si COINHOUSE anulara una operación de Conversión por cualquier causa imputable al Cliente mientras que esta hubiera sido validada por el Cliente, se le reacreditaría al Cliente en su Cuenta Cripto después de la deducción de las pérdidas sufridas por COINHOUSE debido a la diferencia de Precio entre los dos Criptoactivos y el momento en que COINHOUSE procedió a la Conversión.

12.2 Operación de Conversión acompañada de un Encargado de atención al cliente

El cliente se comunica con el Encargado de atención al cliente por correo electrónico o por teléfono para solicitar la finalización de una operación de Conversión. El Encargado de atención al cliente apoya al Cliente en sus trámites y, si es necesario, le comunica las notas de análisis realizadas por COINHOUSE. El Cliente es el único que toma las decisiones de su operación de Conversión, es libre de anularla antes de su validación.

Cualquier abuso por parte de un Cliente puede estar sujeto a la facturación de las Tarifas de intervención.

La Conversión se realiza a precio no garantizado, excepto en Condiciones particulares. El Encargado de atención al cliente confirmará al Cliente la finalización de la transacción de Conversión por teléfono (la conversación se puede grabar), por correo electrónico y/o mediante la firma electrónica de un Aviso de operación.

13. Servicio de Conservación

13.1 Accesibilidad y período de vigencia

Se ofrece el servicio de Conservación a todos los Clientes que tienen una Cuenta de Cliente validada, desbloqueada y no suspendida y que pueden beneficiarse del acceso a los servicios de COINHOUSE a través del Sitio web.

Se puede acceder al servicio desde el Sitio web o a través de un Encargado de atención al cliente después de una Compra o realizar un Depósito (Cuenta Cripto). Se puede requerir la aplicación de 2FA, Verificación de la Conexión, así como el suministro de información antes de su uso, tales como el IBAN y el BIC de la cuenta bancaria del Cliente o la provisión de una o más direcciones de Retiro al Monedero externo del Cliente.

Se puede acceder al saldo de la Cuenta Cripto de un cliente en cualquier momento (excepto en caso de Fallo técnico o Fuerza mayor) en el Sitio web.

Sin embargo, COINHOUSE se reserva el derecho de establecer un límite máximo al valor expresado en euros de los Criptoactivos en poder de un Cliente y guardados en su Cuenta Cripto. Si se supera este umbral, COINHOUSE puede requerir la retirada de todos o parte de los

Criptoactivos con un preaviso de 30 días y puede ofrecer una solución mejor adaptada a las necesidades del cliente o si los Criptoactivos no son retirables.

13.2 Funcionamiento del servicio y autorización otorgada a COINHOUSE

COINHOUSE ofrece a sus Clientes mantener sus Criptoactivos comprados o depositados en una Cuenta Cripto específica para cada tipo de Criptoactivo para los cuales COINHOUSE ofrece este servicio.

La Cuenta Cripto de un Cliente es una cuenta de mantenimiento de posición en la que se refleja el saldo de Criptoactivos del cliente. El acceso a sus Criptoactivos está asegurado por COINHOUSE. El Cliente reconoce expresamente que no tiene acceso directo a los Monederos de sus Criptoactivos que delega en COINHOUSE.

Los Criptoactivos de los Clientes se mantienen en cuentas separadas según la naturaleza del Criptoactivo abierto en COINHOUSE, y pueden manejarse de acuerdo con los procedimientos establecidos. Los Criptoactivos de los Clientes se almacenan en cuentas abiertas para este propósito y se distinguen de los Criptoactivos propiedad de COINHOUSE, que se mantienen en cuentas separadas. COINHOUSE mantiene la posición de cada uno de sus Clientes en bases de datos seguras.

COINHOUSE se reserva el derecho de utilizar, sin previo aviso y a su sola discreción, una parte de las cantidades de Criptoactivos que posee en nombre de sus Clientes con el fin de realizar inversiones que generen un retorno para COINHOUSE. COINHOUSE es el único responsable de la selección de intermediarios y/o protocolos informáticos descentralizados utilizados para estos fines y es responsable de las posibles consecuencias de la pérdida de la totalidad o parte de la cantidad de Criptoactivos de sus Clientes así utilizados. COINHOUSE actuará en consecuencia y llevará a cabo las diligencias necesarias en la selección y gestión de estas inversiones.

13.3 Compromisos y ausencia de responsabilidades de COINHOUSE

COINHOUSE se compromete a poner a su disposición los medios para garantizar la seguridad de los Criptoactivos almacenados y la seguridad y resiliencia de estos sistemas informáticos. COINHOUSE cuenta con los recursos humanos y técnicos para operar el servicio.

COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias sobre la Conservación o el Retiro debidas a un Fallo técnico, a un caso de Fuerza mayor, a un ataque a la seguridad del Cliente de cualquier naturaleza, a un caso de secuestro o una petición de rescate en relación con el Cliente o sus familiares, criptobloqueo (con *ransomware*), a un ataque informático o mala intención por parte de piratas informáticos o a un ataque lógico o de un virus genérico o que no afecte al ordenador, al sistema de mensajería, teléfono o a los recursos de informática del Cliente no vinculados a ataques

informáticos específicos a COINHOUSE y de los cuales tiene control la sociedad, a un error, a negligencia o a un acto malicioso atribuible al Cliente, al incumplimiento por parte del Cliente de las CGU.

13.4 Gestión de Forks y Airdrop

COINHOUSE puede administrar Forks solo para algunos Criptoactivos para los que ofrece un servicio de Retiro. COINHOUSE hará todo lo posible para notificar a los clientes afectados por correo electrónico de la existencia de un Fork. COINHOUSE puede alentarlos a realizar un Retiro para que ellos mismos puedan administrar su acceso a los derechos resultantes del Fork. Además, para asegurar la gestión de un Fork, COINHOUSE tendrá en cuenta que:

- Los nuevos Criptoactivos deben ser compatibles con el sistema de Conservación utilizado sin modificaciones técnicas, y
- Los nuevos Criptoactivos deben figurar en un Sitio web de referencia (hasta la fecha: coinmarketcap.com) entre las 20 principales capitalizaciones de mercado.

COINHOUSE no puede garantizar a sus Clientes que van a recibir o que se les abonará a su Cuenta Cripto una cierta cantidad de uno o más nuevos Criptoactivos resultantes del Fork del Criptoactivo que tenía inicialmente en el momento que se constató el Fork.

A menos que se informe lo contrario (correo electrónico enviado a los Clientes), COINHOUSE no administra los Airdrops de Criptoactivos mantenidos en las Cuentas cripto de sus Clientes.

13.5 Devolución de Criptoactivos conservados

El Cliente que haya depositado sus Criptoactivos con COINHOUSE para su Conservación puede solicitar su Devolución total o parcial. Esta Devolución se puede realizar mediante Retiro o Venta. Es importante tener en cuenta que no todos los Criptoactivos ofrecidos en el Servicio por COINHOUSE se pueden retirar. El Sitio web hace mención expresa en caso de Compra de la imposibilidad de Retirar ciertos Criptoactivos. Si decide continuar con el procedimiento de Compra, el Cliente reconoce y acepta que no podrá retirar sus Criptoactivos.

Si ofrece la opción Retiro para un Criptoactivo dado, COINHOUSE se compromete a devolver lo antes posible las cantidades de Criptoactivos mantenidos en la Cuenta Cripto de un Cliente que lo solicite. Sin perjuicio de este compromiso, COINHOUSE no devolverá inmediatamente los Criptoactivos de un Cliente en caso de que ocurra uno o más de los siguientes eventos:

- Si la Cuenta de Cliente ha sido suspendida, cerrada o bloqueada;
- Si el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos así lo decide debido a medidas ALD-CFT;
- A solicitud de autoridad competente a través del Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos;
- Si COINHOUSE tiene sospechas legítimas de que el Cliente no es la fuente de la solicitud de Retiro;
- Desde el Sitio web, si se han alcanzado los Límites de Retiro;
- En uno de los casos de ausencia de responsabilidades mencionados en 13.3.;
- Si COINHOUSE sufre un ciberataque, es objeto de un ataque lógico, un virus, genérico o no, un ataque físico en sus instalaciones o que afecte la integridad de los Operadores en el ejercicio de su función;
- Si el Sitio web y, en general, los sistemas informáticos de COINHOUSE se encuentran en mantenimiento;
- En el caso de la prestación de determinados servicios sobre Criptoactivos que impongan un plazo de desistimiento o la realización de operaciones específicas por COINHOUSE antes de proceder a la devolución de los activos;
- Si el Cliente ha fallecido o ya no se puede contactar.

COINHOUSE devolverá los Criptoactivos tan pronto como los eventos antes mencionados hayan sido resueltos o tratados de tal manera que la seguridad y responsabilidad del Cliente y/o COINHOUSE ya no estén en juego.

14. Procedimiento de Retiro y Depósito

Se ofrecen Retiros y Depósitos para ciertos Criptoactivos a Clientes que tienen una Cuenta de Cliente validada, desbloqueada y no suspendida y que pueden beneficiarse del acceso a los servicios de COINHOUSE a través del Sitio web. Se puede acceder a estos servicios desde el Sitio web y a través de un Encargado de atención al cliente.

Estos servicios están sujetos a los mismos límites y condiciones que el servicio de Conservación definido anteriormente.

14.1 Depósito

El Depósito no está vinculado a una Compra concomitante realizada en COINHOUSE y es una operación separada. No obstante, el Cliente debe haber realizado una Compra o haber enviado determinados documentos en un plazo breve para poder realizar o validar un Depósito.

Importante - Declaración del Cliente:

La cantidad de Criptoactivos depositados debe provenir de un Monedero perteneciente al Cliente. Al aceptar las CGU, el Cliente declara que el Criptoactivos depositados se han adquirido legalmente por él, que él es el dueño en su totalidad, que no son objeto de una prenda y que no provienen de actividades fraudulentas, blanqueo de capitales, cualquier actividad sancionada por la ley y que no hayan sido encomendados al Cliente por un tercero susceptible de infringir las mismas normas. El Cliente reconoce que es totalmente responsable de las consecuencias de una declaración falsa, incompleta o errónea. COINHOUSE no se hace responsable de declaraciones falsas, incompletas o erróneas por parte del Cliente. En cualquier momento, COINHOUSE puede solicitar al Cliente que proporcione evidencia de respaldo sobre el origen de los Criptoactivos depositados o que anule su Depósito.

Se advierte al Cliente que debe verificar la dirección de Depósito en el Sitio web antes de cada depósito. Por lo tanto, el Cliente se compromete a utilizar únicamente la dirección proporcionada por COINHOUSE para CADA Depósito porque puede ser diferente para cada Depósito. Es posible que COINHOUSE deba cambiar de dirección con regularidad o adaptarlas para las necesidades relacionadas con la tecnología Blockchain o detener su oferta de depósito para un Criptoactivo determinado. Depende del Cliente, para cada Depósito, asegurarse de que la dirección de COINHOUSE esté activa al proceder al envío después de crear una operación de Depósito en su Cuenta de Cliente. COINHOUSE no se hace responsable de un envío Criptoactivos a una dirección desactivada si la operación de Depósito no se ha creado previamente en el Sitio web o no se ha consultado a un Encargado de atención al cliente.

El Cliente es el único responsable del uso de la dirección del Monedero COINHOUSE, comunicada por COINHOUSE para el Depósito. El Cliente debe copiar esta dirección de forma absolutamente idéntica en la aplicación de su Monedero, permitiendo así el envío de la cantidad de Criptoactivos al seguir las instrucciones indicadas por COINHOUSE desde el Sitio web. COINHOUSE no se hace responsable en modo alguno de los daños causados por un error en la dirección del Monedero atribuible al Cliente.

14.1.1 Procedimiento en línea

El procedimiento de Depósito se explica en el Sitio web. Al recibir una cantidad de Criptoactivos por COINHOUSE, el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos se reserva el derecho de bloquear y rechazar el Depósito por un período máximo de 10 días hábiles. En caso de rechazo, el Depósito se devuelve al Cliente dentro de un máximo de 7 días hábiles después de la deducción de las Tarifas de Retiro y los eventuales Tarifas de intervención y Tarifas de conservación.

Una vez validado, el Depósito se acreditará al Saldo de la Cuenta Cripto correspondiente y estará disponible para Venta, Conversión y Retiro.

14.1.2 Procedimiento a través de un Encargado de atención al cliente

De forma remota y para Cuentas de Cliente autorizadas, el Encargado de atención al cliente comunica por correo electrónico la dirección de Depósito o el código QR correspondiente, o muestra el código QR al cliente. La operación se confirma por correo electrónico.

14.2 Retiro

El Cliente está autorizado a retirar en cualquier momento la totalidad o parte de la cantidad de un Criptoactivo dado mantenido en su Cuenta Cripto abierta en COINHOUSE, siempre que su Cuenta de Cliente esté validada, no bloqueada y no suspendida y COINHOUSE ofrezca el Retiro de este Criptoactivo. El Cliente que desee eliminar su cuenta debe dejar su Saldo de Criptoactivos a cero (0) para que COINHOUSE pueda satisfacer su solicitud. Si el Saldo es menor que el importe mínimo de Retiro o Venta, el Cliente debe renunciar expresamente al Retiro o Venta de los fondos mantenidos en su Cuenta Cripto. A falta de renuncia, COINHOUSE facturará al Cliente 20 euros incluido el impuesto a pagar mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito para efectuar el Retiro y cerrar la Cuenta de Cliente.

Importante - Retiro seguro:

Antes de cualquier operación de Retiro, COINHOUSE puede pedirle al Cliente que active 2FA en su Cuenta de Cliente o que realice una Verificación de Conexión.

Para garantizar una mayor seguridad, COINHOUSE recomienda y puede requerir al Cliente que los Retiros estén sujetos a Límites diarios y/o semanales. El Cliente puede levantar sus Límites siguiendo el procedimiento comunicado por Servicio de atención al cliente o un Encargado de atención al cliente. El propósito del procedimiento será verificar que el Cliente se encuentra en perfecta seguridad y que efectivamente ha solicitado el Retiro a una dirección de Retiro que haya validado.

15. Cuentas pagadas

Ciertos tipos de Cuenta de Cliente (en particular Premium y Business Premium) son pagadas y permiten a su titular acceder a los servicios de soporte, que se describen en el Sitio web y en la documentación comercial de COINHOUSE.

16. Anulación de un Servicio y plazo de reclamación.

16.1 Por parte del Cliente

El Cliente puede anular automáticamente:

- Antes de la validación de una Transacción, la realización de un Depósito o la validación de una solicitud de Retiro;
- Una Compra si su Cuenta Cripto correspondiente no ha sido acreditada dentro de un tiempo razonable;
- Una Venta si su cuenta bancaria no ha sido acreditada dentro de un tiempo razonable;

El Cliente debe dentro de los 7 días naturales posteriores al pago del importe relacionado con su Transacción, la realización del Depósito, la confirmación del Retiro o Retiro de Criptoactivos, la consulta de su Saldo de su Cuenta Cripto, impugnar el Servicio o reportar un problema como se describe en el artículo 8.8. Más allá de este período, COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias relacionadas con un problema relacionado con un Servicio.

16.2 Por COINHOUSE

Una Transacción puede ser anulada automáticamente y sin previo aviso por COINHOUSE en el caso de una violación de las disposiciones de las CGU, y en particular en el caso de:

- La sospecha legítima de COINHOUSE de la verdadera identidad o del medio de pago del Cliente;
- Incumplimiento por parte del Cliente de las disposiciones sobre medios de pago previstas en el artículo 17;
- Falta de respuesta por parte del Cliente en un plazo máximo de 7 días a las consultas y solicitudes del departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos de COINHOUSE;
- Comportamiento agresivo, delictivo o amenazas realizadas por un Cliente durante sus comunicaciones con COINHOUSE.

En caso de anulación de una Transacción por una de estas razones, COINHOUSE reembolsará al cliente sobre la base de ya sea el Precio del Criptoactivo utilizado para la Transacción, o el precio del Criptoactivo correspondiente a la fecha de reembolso a elección de COINHOUSE. COINHOUSE puede cobrar Tarifas de intervención y deducir eventuales pérdidas incurridas.

Una Transacción puede ser anulada automáticamente y sin previo aviso por COINHOUSE, sin posibilidad de reembolso, en caso de violación de las CGU y, en particular, en el caso de:

- Falta de pago del Importe bruto de Compra por parte del Cliente;
- Suministro de una dirección de Retiro incorrecta por parte del Cliente en caso de Retiro;
- No transferencia o transferencia incorrecta por parte del Cliente de la naturaleza y cantidad de Criptoactivo a un Monedero mantenido por COINHOUSE en caso de un Depósito.

17. Modalidades y medios de pago

COINHOUSE se reserva el derecho en cualquier momento y sin previo aviso a modificar los medios de pago aceptados en su Sitio web, de forma remota y en particular el tipo y el país emisor de las tarjetas bancarias autorizadas para una Transacción.

El Cliente se compromete expresamente a utilizar como medio de pago:

- Máximo dos tarjetas bancarias diferentes en el mismo período, las cuales deben ser válidas y estar a nombre del titular de la Cuenta. El Cliente debe tener fondos suficientes para realizar su Compra. Las tarjetas bancarias consideradas como métodos de pago electrónico anónimos no están autorizadas;
- Transferencia bancaria desde una cuenta bancaria a su nombre exacto, o bien a su nombre y al de su cónyuge, pareja de hecho, o en virtud de un Pacto civil de solidaridad si su situación familiar lo amerita, abierta en un establecimiento bancario ubicado en Europa.

Los Clientes con Cuenta de Cliente de persona jurídica deben utilizar la tarjeta bancaria y la cuenta bancaria de la persona jurídica y no las de una persona física, y viceversa.

Todas las Transacciones pagadas con tarjeta de crédito en el Sitio web deben estar protegidas por el sistema «3D secure» que permite la seguridad en línea. Es probable que el uso de una VPN por parte del Cliente bloquee las Compras con tarjeta de crédito en el Sitio web debido a las restricciones del proveedor de pago y COINHOUSE. Por lo tanto, se solicita al Cliente que no utilice una VPN. COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias de una Compra fallida debido al uso de la VPN por parte de un Cliente. El Cliente reconoce haber leído y aceptado las condiciones generales de uso del servicio de pago del proveedor de pago utilizado para los pagos con tarjeta de crédito.

COINHOUSE se reserva el derecho de verificar los datos personales proporcionados por el Cliente y de adoptar todas las medidas que estime necesarias para verificar la identidad del Cliente cuya cuenta bancaria se debita. Esta verificación puede tomar la forma, además de verificar la identidad y/o domicilio del Cliente, de una solicitud de comunicación de todos los documentos bancarios como un IBAN antes de la validación de la Transacción.

COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias:

- De un defecto en el medio de pago del Cliente y/o en el sistema de pago atribuible al Cliente o su banco y/o al proveedor del medio de pago utilizado por COINHOUSE;
- Del plazo para devolver fondos a las cuentas bancarias de los Clientes en caso de rechazo o anulación de la Compra por parte del Cliente, por COINHOUSE o por los proveedores de pago utilizados;
- La fecha límite para recibir transferencias bancarias a la cuenta del Cliente o a la Cuenta bancaria Coinhouse.

18. Declaración fiscal

COINHOUSE no realiza declaraciones de impuestos por cuenta de sus Clientes. Es responsabilidad de los Clientes declarar sus plusvalías y realizar todas las gestiones necesarias y obligatorias relacionadas con el pago de sus impuestos de acuerdo con la legislación vigente.

19. Responsabilidad y exención de responsabilidad

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, COINHOUSE RECHAZA CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INGRESOS, VALOR, BENEFICIOS O DATOS, O DAÑOS E INTERESES

DIRECTOS INMATERIALES E INDIRECTOS O CONSECUENTES QUE PUEDAN SER SUFRIDOS POR EL CLIENTE O UN TERCERO.

La responsabilidad del COINHOUSE hacia el Cliente no se puede activar en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de las CGU por el Cliente, fraude, negligencia o error atribuible al Cliente, debido a la aparición de un caso de fuerza mayor, en el caso de Fallo técnico o en caso de que se produzcan uno o más hechos previstos en los artículos 10, 11, 12, 13.3, 13.4, 13.5, 14, 16 y 17 o actos de terceros

El Cliente es el único responsable de las elecciones que haga al utilizar los Servicios. El consejo que, en el contexto de la utilización de determinados Servicios, pueda dar el Encargado de atención al cliente o todo Personal o las notas de análisis que pueden ser emitidas por COINHOUSE no pueden comprometer la responsabilidad del COINHOUSE excepto en el caso de falta grave.

El Cliente está debidamente informado de los riesgos que rodean los Servicios y los Criptoactivos. En este contexto, COINHOUSE no se hace responsable:

- De la estabilidad del Precio de los Criptoactivos debido a su alta volatilidad;
- La pérdida, robo o divulgación a un tercero, ya sea intencional o no, de su 2FA o de sus datos de inicio de sesión o contraseña;
- Un ataque cibernético, un virus informático, software malicioso, una avería, el robo, la pérdida o el fracaso de su teléfono o dispositivo informático que bloquea el acceso a su Cuenta de Cliente o que lleva a permitir el acceso a un tercero;
- Del robo, hurto, extorsión, violencia, chantaje, fraude, manipulación de una persona, abuso de debilidad o cualquier otro delito penal sufrido por el Cliente y que pueda haber resultado en la pérdida de Criptoactivos o la prestación de Servicios no deseados por el Cliente;
- La pérdida o robo de los Criptoactivos de cualquier manera después de su Retiro de la dirección pública indicada por el Cliente;
- Uso ilícito de Criptoactivos comprados a través de los Servicios.

COINHOUSE se esfuerza, en la medida de lo posible, por mantener el Sitio accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin embargo, el uso del Sitio puede suspenderse temporalmente, debido a operaciones de

mantenimiento técnico, migración o actualizaciones, debido a fallos o restricciones relacionadas con el funcionamiento de Internet o las redes de comunicación utilizadas.

Las redes por las que circulan los datos tienen diversas características y capacidades y es probable que se saturen en determinados momentos del día, lo que puede afectar tanto a sus tiempos de descarga como a su accesibilidad. COINHOUSE no se hace responsable debido a un mal funcionamiento o imposibilidad de acceso al Sitio atribuibles a terceros o para el Cliente, a la congestión de la red de Internet, al equipo inadecuado por parte del Cliente, a una operación de mantenimiento o de actualización del Sitio o cualquier otra circunstancia ajena a COINHOUSE o en caso de Fuerza mayor. En particular, COINHOUSE no se hace responsable de las consecuencias financieras que pudieran resultar de la imposibilidad de que un Cliente acceda al Sitio web y/o utilice los Servicios por las razones indicadas anteriormente.

20. Seguro de responsabilidad civil profesional

COINHOUSE ha contratado un seguro de responsabilidad civil profesional para proveedores de servicios de activos digitales con MMA Entreprise con el número de contrato de MMA IARD N.º 147 019 715 que cubre las actividades de servicio de conservación de activos digitales en nombre de terceros, compra o venta de activos digitales en moneda de curso legal, el servicio de intercambio de activos digitales por otros activos digitales y la gestión de una plataforma de negociación de activos digitales.

21. Cláusula de rescisión

La anulación de la ejecución de un Servicio por parte de COINHOUSE o la supresión de una Cuenta de Cliente por parte de COINHOUSE se pronunciará mediante la recepción por parte del Cliente de un correo electrónico de COINHOUSE a la dirección de la Cuenta de Cliente y se adquirirá de pleno derecho sin necesidad de ninguna otra formalidad, en particular judicial, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de una o varias estipulaciones de las CGU o de uno de los documentos, cualquiera que sea el soporte, a los que se refieren las CGU y en particular los mencionados en el Sitio web.

22. Reunión cara a cara con un Encargado de atención al cliente

Con algunas excepciones, las oficinas de COINHOUSE no están abiertas al público. Sin embargo, en el caso de la prestación de determinados servicios, los Clientes con una Cuenta pagada pueden tener una reunión cara a cara con un Encargado de atención al cliente en las oficinas

COINHOUSE o en cualquier otro lugar decidido de común acuerdo entre COINHOUSE y el Cliente.

COINHOUSE se reserva el derecho a demandar y reclamar daños y perjuicios por los perjuicios de cualquier tipo que sea, de cualquier persona o entidad que profiera amenazas contra su personal u oficial de COINHOUSE o sus filiales, o que dañe sus sistemas u oficinas.

23. Propiedad intelectual, marcas y fotografías

El Sitio web, las marcas COINHOUSE, COINHOUSE INSIGHTS, COINHOUSE PREMIUM ET PLATINUM, COINHOUSE PLATINUM, COINHOUSE BUSINESS, COINHOUSE STAKING, COINHOUSE ENTREPRISE, COINHOUSE CUSTODY SERVICES, COINHOUSE ASSET MANAGEMENT, COINHOUSE MANAGEMENT, COINHOUSE DEFI, ARIZEN, «LA MAISON DU BITCOIN », y los elementos reproducidos en el Sitio web de COINHOUSE que consisten, en particular, de fotografías, visuales, textos, obras, ilustraciones, dibujos, logotipos e imágenes, son y seguirán siendo propiedad exclusiva de COINHOUSE y están protegidos por derechos de autor, el derecho de marcas y/o el derecho de patentes. Cualquier uso, reproducción y/o distribución de estos elementos sin la autorización previa por escrito de COINHOUSE expone a los infractores a procedimientos legales.

En consecuencia, el Cliente tiene prohibido reproducir, representar, extraer y utilizar de cualquier forma la totalidad o parte de las marcas, logotipos del Sitio de COINHOUSE.

Todas las fotografías en el Sitio web, en particular en la ilustración de los productos, son fotografías no contractuales y se comunican con fines ilustrativos y solo a modo de ejemplo.

Queda terminantemente prohibido grabar en soporte informático, fotografiar o filmar las oficinas, su Personal y los Clientes sin el consentimiento expreso de la dirección general de COINHOUSE.

24. Datos personales y confidencialidad

COINHOUSE se compromete a hacer todo lo posible para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

COINHOUSE se compromete a que solo el Personal autorizado esté autorizado a acceder a los datos personales del Cliente. El acceso a las instalaciones y a los servidores en los que se recogen, procesan y archivan los datos está estrictamente limitado. Se han tomado las medidas técnicas y organizativas adecuadas para evitar el acceso a cualquier persona no autorizada.

Se le informa al Cliente al abrir su Cuenta y en estas CGU que COINHOUSE recoge y procesa automáticamente los datos personales que le conciernen. De manera más general, el Cliente consiente la aplicación de la Política de privacidad de COINHOUSE. La recopilación y el procesamiento de datos personales que lleva a cabo COINHOUSE en su calidad de responsable del tratamiento en el sentido del Reglamento n.º 2016/679 conocido como el Reglamento General de Protección de Datos es necesario para la apertura de una Cuenta de Cliente y para la prestación de los Servicios, la creación de archivos de clientes, la correcta administración de las relaciones comerciales entre los Clientes y COINHOUSE y permiten mejorar la experiencia del cliente y/o permitir que la experiencia del cliente sea personalizada. Estos datos están destinados a COINHOUSE, así como a sus proveedores de servicios y socios ubicados dentro y fuera de la Unión Europea para los fines del presente, pero no serán utilizados por terceros con el fin de contactar a los Clientes.

El Cliente tiene en todo momento un derecho de acceso, modificación, rectificación y oposición por motivos legítimos, así como su derecho a limitar el tratamiento o portabilidad de los datos personales que le conciernen. Puede ejercer estos derechos escribiendo directamente bajo firma y adjuntando copia de su documento de identidad, a: *COINHOUSE SAS / Service Conformité et Gestion des Données / 14, avenue de l'opéra 75001 París – Francia.*

El Cliente tiene derecho a formular directivas relacionadas con el destino de sus datos personales después de su fallecimiento, las cuales pueden enviarse a la dirección indicada anteriormente.

Los datos personales del Cliente se conservan durante el mayor tiempo necesario para cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

La mayor parte de la información se conserva durante un período mínimo de 5 años de acuerdo con las obligaciones legales y reglamentarias relacionadas con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En caso de disputa relacionada con el uso de sus datos por COINHOUSE, se informa al Cliente que puede remitir el asunto a la Comisión Francesa de Informática y Libertades.

25. Servicio de atención al cliente

Para cualquier información o pregunta, se puede contactar con el Servicio de atención al cliente de COINHOUSE:

- Por correo electrónico a serviceclient@coinhouse.com o <https://support.coinhouse.com/hc/fr>;
- Por teléfono, al +33153009260, en los horarios que indique el buzón de voz;
- Por correo postal a COINHOUSE SAS, Service Client, 14 avenue de l'Opéra 75001 París, Francia.

26. Controversias - Mediación

En el caso de una disputa entre un Cliente y COINHOUSE, el Cliente deberá informar a la oficina de atención al cliente, según los datos de contacto indicados en el artículo 23 anterior, teniendo cuidado de especificar sus datos de contacto y proporcionar cualquier información a COINHOUSE que le permita evaluar el origen y las consecuencias de la disputa.

Si la disputa persiste, el Cliente puede comunicarse con el servicio de resolución de disputas en línea de la Comisión Europea en la siguiente dirección:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

COINHOUSE no dispone de un servicio de mediación interna. Sin embargo, hay un mediador de parte de la AMF: Mediador de la AMF – Sra. Marielle Cohen-Branche – 17, place de la Bourse - 75082 París Cedex 02. El mediador de la AMF | AMF (amf-france.org)

27. No renuncia

El hecho de que COINHOUSE no se acoja, en un momento u otro de cualquiera de las disposiciones de estas CGU, no puede interpretarse como una renuncia por COINHOUSE a invocar posteriormente el beneficio de cualquiera de dichas CGU así como tampoco puede ser considerada como una modificación de las CGU.

28. Jurisdicción territorial y derecho aplicable

Estas CGU están sujetas al derecho francés.

En caso de disputa, se invita al Cliente a presentar una queja de conformidad con el artículo 25. No se podrá entablar acción alguna contra COINHOUSE sin notificación formal por carta certificada con acuse de recibo, enviada previamente a la misma.

A menos que se disponga lo contrario por la ley, todos los litigios que puedan surgir de los Servicios celebrados de conformidad con estas CGU, en relación con su validez, interpretación, ejecución, terminación, sus

consecuencias y resultados, se someterán a los tribunales competentes de la jurisdicción de la Corte de Apelación de París.

29. Información administrativa

COINHOUSE SAS

Capital social: 10.000 € Registro Mercantil de París 815 254 545

Dirección: 14 avenue de l'Opéra, 75001 París, Francia

Registro AMF: E 2020-001

Tel.: +33 1 53 00 92 60