

## TERMINI E CONDIZIONI D'USO DI COINHOUSE

**COINHOUSE** è una *société par actions simplifiée* con un capitale di 10.000 euro, la cui sede legale si trova al 14 avenue de l'opéra 75001 Parigi, Francia, registrata con il numero 815 254 545 RCS de PARIS (di seguito "**COINHOUSE**"), registrata presso l'AMF come fornitore di servizi per beni digitali, noti anche come cripto-asset, con il numero: E2020-001. COINHOUSE fornisce l'accesso ai Servizi (come definito di seguito) relativi ai Cripto-asset a una clientela di Consumatori e persone giuridiche (i "**Clienti**"). COINHOUSE permette ai suoi clienti di accedere ai Servizi attraverso il **suo Sito Web** e/o attraverso un **Addetto alla Gestione del Conto Cliente**.

### 1. Avvertimento sui fattori di rischio

L'accesso al Conto Coinhouse di un Cliente è protetto di default da un indirizzo email e da una password scelti dal Cliente. Raccomandiamo ad ogni Cliente di migliorare la sicurezza del proprio Conto Coinhouse utilizzando la Doppia Autenticazione (2FA come definito di seguito) come spiegato durante il processo di creazione del conto e negli articoli disponibili nella sezione "Serve aiuto?"

(<https://support.coinhouse.com/hc/fr>) del sito web o contattando il nostro Servizio Clienti. Coinhouse non sarà responsabile per le conseguenze di qualsiasi natura derivanti da perdita, furto, appropriazione indebita/hacking, usurpazione, frode, indisponibilità di accesso all'indirizzo e-mail del Cliente collegato al suo Conto Coinhouse, alle sue strutture informatiche, al telefono o alle applicazioni 2FA, alla sicurezza della password, ai documenti di identità e alla prova dell'indirizzo o dell'origine dei fondi, che sono tutti di sua responsabilità.

I cripto-asset e le tecnologie su cui si basano sono innovativi e relativamente recenti. Qualunque sia il loro utilizzo (valore di investimento, valore di scambio, rappresentazione di un diritto, ecc.), i cripto-asset e il loro utilizzo comportano diversi rischi, tra cui, ma non solo: rischio di mercato, rischio di liquidità, rischio di volatilità e rischio di perdita totale dei fondi in caso di errore di manipolazione o perdita della chiave privata. Questi rischi sono elencati e spiegati sul nostro sito web nella sezione "Compliance" (<https://www.coinhouse.com/fr/conformite/>).

L'investimento in cripto-asset non è quindi adatto a tutti i clienti. È responsabilità dei Clienti informarsi sui vari cripto-asset, le tecnologie sottostanti, e capire cos'è un Portafoglio (come definito di seguito), come gestirlo e in particolare come effettuare depositi e prelievi di cripto-asset.

COINHOUSE fornisce e aggiorna contenuti educativi gratuiti, note di ricerca e white paper scritti dal suo staff per assistere i suoi Clienti. Le sezioni “Serve aiuto?” e “Approfondire” sul sito web contengono le risposte a molte domande.

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile di eventuali danni causati da un errore nell'indirizzo del Portafoglio attribuibile al Cliente. Sul suo sito web e nei suoi vari media, COINHOUSE può indicare le performance passate della valutazione di un determinato Cripto-asset (compreso il suo Prezzo come definito di seguito). COINHOUSE ricorda ai suoi Clienti che le performance passate non sono indicative di quelle future, che i Prezzi dei Cripto-asset sono particolarmente volatili (a titolo indicativo, possono variare di più del + o - 20% in un giorno) e che, come regola generale, non esiste una performance elevata senza un rischio elevato.

## 2. Definizioni

**Acquisto di Cripto-asset, Acquisto, Ordine d'acquisto:** acquisto da parte di un Cliente di una quantità di Cripto-asset venduti da COINHOUSE contro pagamento in euro con un mezzo di pagamento accettato sul Sito Web.

**Airdrop:** significa la distribuzione gratuita sotto condizioni di Crypto-asset.

**Avviso d'Operazione:** un documento inviato da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente per la firma elettronica da parte del Cliente in relazione all'esecuzione di determinati Servizi. L'invio di questo documento è considerato come prova dell'esecuzione del Servizio in questione.

**Addetto alla Gestione del Conto Cliente:** operatore che assiste i Clienti nella fornitura di Servizi e consulenza sul mercato dei Cripto-asset. I Rappresentanti del Cliente, appositamente formati e identificati come tali, possono intervenire a distanza (via e-mail, telefono o sistema video via Internet) dopo aver identificato il Cliente o in presenza del Cliente.

**Compensazione di un Importo di Acquisto:** COINHOUSE calcola l'importo dei Cripto-asset che il Cliente riceverà al momento di un Acquisto dividendo l'Importo di Acquisto espresso in Euro per il Prezzo del Cripto-asset fissato da COINHOUSE al momento della convalida dell'Acquisto da parte del Cliente.

**Compensazione di una Vendita:** COINHOUSE calcola l'importo pagato al Cliente in una Vendita moltiplicando la quantità di Cripto-asset del Cliente disponibile nella Vendita per un Prezzo del Cripto-asset fissato da COINHOUSE al momento della convalida della Vendita, meno la Commissione d'Operazione relativa alla Vendita.

**Condizioni Speciali:** Le Condizioni Speciali sono i vari termini e condizioni che specificano tutte le caratteristiche contrattuali specifiche dei TCU di COINHOUSE. Le Condizioni Particolari sono aggiunte o modificate ai TCU per adattarle al caso particolare di un Cliente e/o di un Servizio. Le Condizioni Particolari proposte da COINHOUSE possono essere specificate in un documento o contratto specifico firmato dal Cliente o su qualsiasi supporto durevole proposto da COINHOUSE (compreso il sistema di firma elettronica) e convalidato dal Cliente che le accetta.

**Salvaguardia dell'accesso ai Cripto-asset o "Salvaguardia" o**

**"Stoccaggio" dei Cripto-asset:** servizio fornito da COINHOUSE ai suoi clienti, volto a conservare e assicurare l'accesso ai loro Cripto-asset. I Cripto-asset immagazzinati da COINHOUSE per conto del suo Cliente sono accessibili solo al Cliente secondo le procedure definite da COINHOUSE e accettate dal Cliente che accetta le presenti TCU.

**Cripto-asset o Cripto-valuta o Beni digitali:** è una rappresentazione digitale di valori o diritti che possono essere trasferiti e memorizzati elettronicamente, utilizzando la blockchain o una tecnologia simile. I beni digitali sono legalmente definiti come :

- I gettoni di cui all'articolo L. 552-2 del Codice monetario e finanziario francese, ad eccezione di quelli che soddisfano le caratteristiche degli strumenti finanziari di cui all'articolo L. 211-1 e dei buoni di cassa di cui all'articolo L. 223-1 ;
- Qualsiasi rappresentazione digitale di valore che non è emessa o garantita da una banca centrale o da un'autorità pubblica, che non è necessariamente collegata a una valuta legale e che non ha lo status giuridico di denaro, ma che è accettata da persone fisiche o giuridiche come mezzo di scambio e che può essere trasferita, memorizzata o scambiata elettronicamente

Va notato che questa definizione legale può cambiare nel tempo. I beni digitali non hanno un'unica definizione legale. La classificazione giuridica ad essi applicabile, e il relativo regime normativo, devono essere valutati caso per caso e *in concreto*, tenendo conto delle caratteristiche specifiche di ciascun progetto (*rapporto ESMA, Advice on Initial Coin Offerings and Crypto-assets, 9 gennaio 2019; e rapporto EBA, Report with Advice for the European Commission on crypto-assets, 9 gennaio 2018*).

COINHOUSE offre diversi tipi di Crypto-asset, come Bitcoin, Ethereum nonché *stablecoins*, incluso EUR-L. L'elenco è disponibile sul sito web e su richiesta al Servizio Clienti.

**TCU:** sono i termini e le condizioni generali d'uso di COINHOUSE che regolano i Servizi applicabili a tutti i Clienti di COINHOUSE, eventualmente completati o modificati dalle Condizioni Speciali. I TCU sono disponibili per

il download sul sito web e sono anche inviati al Cliente via e-mail. Il Cliente deve convalidarli al momento della creazione del suo Conto e quando esegue ogni Servizio.

**Cliente:** Il Cliente può essere un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo francese, un non professionista o una persona giuridica. Il Cliente deve essere una persona fisica maggiore ai sensi dell'articolo 414 del Codice Civile francese e non deve essere sotto l'incapacità elencata nell'articolo 1146 del Codice Civile.

**Conto del cliente o Conto:** significa un conto unico e personale che permette l'accesso ai servizi di COINHOUSE sul suo sito web.

L'identificatore di un Conto Cliente è un indirizzo e-mail. Un Conto Cliente è protetto da una password che deve essere nel formato richiesto.

COINHOUSE esegue Verifica di Accesso e raccomanda vivamente che i clienti utilizzino la doppia autenticazione ("**2FA**") per accedere al Conto Cliente sul Sito Web e per effettuare Operazioni e Prelievi, modificare e fornire informazioni sul Conto. Per impostazione predefinita, un Cliente dispone di un Conto Cliente detto "**classico**".

**Conto Cliente convalidato:** un Conto Cliente è convalidato quando il Cliente riceve una e-mail da COINHOUSE che lo informa della sua convalida o è informato da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente. Solo COINHOUSE decide, attraverso il suo Servizio di Conformità e Gestione del Rischio, se convalidare un Conto Cliente sulla base dei dati di identificazione del Cliente, della sua politica LCB-FT e delle informazioni fornite dal Cliente. Solo un Cliente con un Conto Cliente convalidato può accedere ai Servizi.

**Conto Crypto:** si intende un conto di mantenimento della posizione in cui viene registrata la quantità di un determinato Crypto-asset detenuto da un Cliente e tenuto in Custodia presso COINHOUSE, nonché il suo valore equivalente in valuta legale basato su un Prezzo fornito a titolo indicativo. Ogni Cliente ha diversi Conti Crypto associati al Conto Cliente convalidato, il cui numero è uguale al numero di diversi Crypto-asset disponibili per le Operazioni sul Sito web.

**Conto a pagamento:** significa un'offerta commerciale fatta da COINHOUSE ai suoi Clienti. Questi includono in particolare Conto Premium, Business Premium, Platinum, ecc. Questa offerta è valida per il periodo indicato al momento della sottoscrizione e dopo il pagamento da parte del Cliente interessato di una quota di iscrizione non rimborsabile fissata da COINHOUSE e indicata al Cliente prima della sottoscrizione di questa offerta commerciale. L'offerta permette ai beneficiari di accedere ai servizi aggiuntivi descritti nel Sito Web durante il periodo in cui l'abbonamento è effettivo e il Conto Cliente è convalidato. L'adesione allo Status Premium è convalidata dal Servizio di Conformità e Gestione dei

Rischi di COINHOUSE, che si riserva il diritto di rifiutare e sospendere l'adesione, senza essere obbligato a rimborsare al Cliente l'importo della quota di iscrizione non rimborsabile, in caso di mancato rispetto da parte del Cliente dei presenti TCU o di comportamento inappropriato nei confronti di COINHOUSE (ad esempio, ma non solo, comportamenti abusivi, irrispettosi, minacciosi ecc.) L'offerta e le sue condizioni di ammissibilità sono indicate sul sito web e sono disponibili su richiesta presso il Servizio Clienti.

**Consumatore:** significa, nel senso delle disposizioni del Codice del Consumo francese, qualsiasi persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola.

**Conversione o Operazione di conversione:** servizio offerto da COINHOUSE che consiste nello scambiare una quantità di un tipo di Cripto-asset con una quantità di un altro Cripto-asset.

**Guasto tecnico:** si intende uno dei seguenti casi derivanti da un evento non imputabile a COINHOUSE: indisponibilità di accesso alla rete telefonica o a Internet da parte di COINHOUSE o del Cliente, indisponibilità di accesso ai dati di COINHOUSE ospitati da terzi per ragioni imputabili a tali terzi, indisponibilità di accesso ai Portafogli COINHOUSE, problema tecnico inerente al funzionamento di una Blockchain o di uno "smart contract", indisponibilità di accesso o manipolazione dei conti bancari di COINHOUSE utilizzati per la ricezione degli Acquisti o il pagamento delle Vendite, indisponibilità o fallimento dei prestatori di servizi di pagamento (PSP) di COINHOUSE o tecnici relativi al pagamento delle Operazioni, indisponibilità di accesso alle piattaforme partner o ai mercati per l'acquisto o la vendita di Cripto-asset gestiti da COINHOUSE per proprio conto, indisponibilità o perdita di accesso al Portafoglio del Cliente, eventi derivanti dall'azione di hacker, un attacco logico o un virus informatico o qualsiasi altro atto doloso sui sistemi informatici del Cliente, quelli dei partner tecnici o dei mercati utilizzati da COINHOUSE per le Operazioni e la Custodia.

**2FA (doppia autenticazione o verifica in due fasi):** Questo è un metodo con il quale un Cliente può accedere al suo Conto Cliente, cambiare le informazioni del Conto, fornire un indirizzo del Portafoglio, effettuare un'Operazione o un Prelievo solo dopo aver presentato due forme separate di identificazione ad un meccanismo di autenticazione. Questa funzione di sicurezza è fortemente raccomandata per tutti i Clienti di COINHOUSE.

**Deposito di Cripto-asset:** servizio offerto da COINHOUSE solo per alcuni Cripto-asset per permettere a un Cliente di inviare dal suo Portafoglio a un indirizzo di Portafoglio fornito da COINHOUSE una quantità di un

Cripto-asset che detiene per la Custodia presso COINHOUSE nel Conto Crypto del Cliente.

**EUR-L:** è un Cripto-asset sostenuta dall'euro, un "*stablecoin*", nato da una partnership tra attori affermati. Un EUR-L è uguale a un euro, e la sua parità è regolarmente verificata da una società di revisione internazionale. La EUR-L è emessa da LUGH, *société par actions simplifiée* con sede in 148 rue de l'Université 75007 Parigi e registrata presso il Registro del Commercio e delle Società di Parigi con il numero 884 976 440. L'EUR-L è disponibile per tutti i Clienti di COINHOUSE, può essere usato da un Cliente al solo scopo di effettuare Operazioni ma non può essere ritirato o depositato nel Portafoglio esterno di un Cliente. Se Coinhouse lo permette, un Cliente di COINHOUSE può acquistare o vendere una quantità di EUR-L contro euro esclusivamente presso COINHOUSE con interposizione del proprio conto e in nessun caso presso LUGH. Si afferma espressamente che le EUR-L non danno ai clienti che le possiedono un diritto di rimborso in euro direttamente nei confronti di LUGH, che ha emesso le EUR-L. L'EUR-L non può essere qualificato come mezzo di pagamento. I vantaggi dell'utilizzo della EUR-L per un'Operazione sono descritti sul Sito web e nei documenti commerciali di COINHOUSE.

**Fork o biforcazione di una blockchain:** si riferisce all'evento per cui un aggiornamento al protocollo di una blockchain viene accettato e implementato solo da una parte della comunità di parti coinvolte nella gestione, validazione e propagazione di quel protocollo. Questo evento porta alla creazione di una nuova blockchain, che condivide un storico comune con la blockchain originale fino al momento dell'evento fork, ma che non è più compatibile dopo questo evento.

**Commissione d'Operazione o Commissione:** l'importo in euro, o se applicabile in Cripto-asset, percepito da COINHOUSE come corrispettivo per l'esecuzione di un'Operazione. La Commissione varia a seconda della natura dell'Operazione, del tipo di Conto Cliente (classico, pagante), dell'importo dell'Operazione e del tipo di Cripto-asset. Viene presentato e convalidato esplicitamente dal Cliente prima di ogni Operazione. La metodologia di calcolo è specificata nell'articolo 9 e nel Listino Prezzi del sito web.

**Commissione d'Intervento:** commissione addebitata da COINHOUSE al Cliente per la gestione di un pagamento in sospeso, un incidente di pagamento, un incidente sul Conto Cliente, la gestione di un'Operazione che non è stata completata a causa di un errore o un'omissione del Cliente o l'assenza di prove conformi fornite al Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi, in caso di abuso da parte di un Cliente, o per qualsiasi altra ragione menzionata nei TCU. L'importo della Commissione d'Intervento, che non è determinabile in anticipo, è espresso in euro calcolato come una

percentuale dell'importo dell'Operazione o come un importo equivalente in Cripto-asset, o, se applicabile, da un importo fisso, con un minimo e un massimo, come indicato nel Listino Prezzi del Sito Web e/o nei presenti TCU.

**Commissione di Conservazione:** una commissione addebitata da COINHOUSE per la conservazione di una quantità di un Cripto-asset nel Conto Crypto di un Cliente.

**Commissione di Conversione:** la commissione applicata da COINHOUSE per la conversione di una quantità di un Cripto-asset detenuto da un Cliente in una quantità di un altro Cripto-asset proposto da COINHOUSE.

**Commissione di Prelievo:** commissione addebitata da COINHOUSE per il Prelievo di una quantità di un Cripto-asset in un Portafoglio esterno a causa dei costi associati alla convalida da parte dei sistemi informatici blockchain del trasferimento della quantità di Cripto-asset nel Portafoglio del Cliente. Questi costi non sono determinabili in anticipo e le loro modalità di calcolo sono indicate nel Listino Prezzi del sito.

**Forza maggiore:** ai sensi dell'articolo 1218 del Codice Civile francese, un evento fuori dal controllo del debitore, che non poteva ragionevolmente essere previsto al momento dell'entrata in vigore dei TCU, i cui effetti non possono essere evitati con misure adeguate e che impedisce l'esecuzione dell'obbligazione. Se l'impedimento è temporaneo, l'esecuzione dell'obbligo è sospesa, a meno che il ritardo risultante non giustifichi la risoluzione del contratto. Se l'impedimento è permanente, l'accordo è risolto in virtù della legge e le parti sono liberate dai loro obblighi.

**Listino Prezzi:** Un listino prezzi che riassume per ogni Servizio o Operazione l'importo e/o il metodo di calcolo delle commissioni che saranno addebitate da COINHOUSE e che è accessibile sul Sito Web seguendo il link "Listino Prezzi | Coinhouse"

**IBAN:** International Banking Account Number corrisponde all'identificatore di un conto bancario internazionale. È associato a un codice BIC.

**KYC (Know Your Customer):** termine utilizzato nel contesto dell'applicazione di una procedura antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo e che designa i compiti da compiere per identificare un Cliente (Know Your Customer).

**AML/CFT o LCB/FT:** si intende la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo ai sensi del Codice monetario e finanziario francese e che dà luogo all'attuazione di un sistema di valutazione delle Operazioni dei clienti in conformità alla normativa vigente in Francia e in Europa.

**Limiti di Acquisto, Vendita, Deposito e Prelievo:** significa, per un dato Cliente, gli importi pari agli importi massimi cumulativi di Acquisto,

Vendita, Deposito e Prelievo che possono essere effettuati da quel Cliente in un dato periodo.

**Mandato di Gestione:** un contratto scritto su carta o altro supporto durevole, con il quale un Cliente (il mandante) autorizza COINHOUSE (il mandatario) a gestire un portafoglio di Cripto-asset, secondo i suoi obiettivi di investimento, compresa la sua tolleranza al rischio, le sue conoscenze ed esperienze e la sua situazione finanziaria, compresa la sua capacità di subire perdite.

**Importo Lordo di Acquisto, Importo di Acquisto, Importo Netto di vendita:** termini definiti nell'articolo 10.

**Operazione:** significa Acquisto, Vendita o Conversione di Cripto-asset da parte di un Cliente.

**Parte:** indica il Cliente e COINHOUSE, insieme o separatamente a seconda del contesto.

**Personale o Operatore:** qualsiasi dipendente, appaltatore, fornitore di servizi, stagista, agente o persona designata come tale, impiegato da COINHOUSE, dalle sue filiali o dalla sua società madre.

**Portafoglio o Wallet:** un'applicazione informatica per controllare, ricevere e inviare Cripto-asset, la cui sicurezza è garantita dall'uso di processi crittografici basati su meccanismi a chiave privata e pubblica. Un Wallet contiene uno o più indirizzi utilizzati per lo scambio di Cripto-asset e una o più chiavi private che proteggono gli asset. La divulgazione, il furto o la perdita delle chiavi private può comportare la perdita totale dei Cripto-asset.

**Portafoglio esterno:** un Portafoglio sul quale il Cliente ha il controllo e sul quale COINHOUSE non ha alcun controllo possibile. Il Portfolio esterno è completamente al di fuori dei sistemi informatici di COINHOUSE.

**Prezzo di un Cripto-asset o Prezzo:** il valore equivalente in euro o in un altro dato Cripto-asset di un'unità del relativo Cripto-asset offerto al Cliente, come determinato da COINHOUSE su richiesta del cliente.

Il Prezzo di un Cripto-asset è calcolato e determinato da COINHOUSE aggregando i vari controvalori del Cripto-asset in questione su rinomati marketplace o fornitori di liquidità selezionati da COINHOUSE, aggiustati da un margine tecnico che varia in base ai seguenti fattori: natura del Crypto-asset, prezzo e liquidità dell'asset sui marketplace e i fornitori di liquidità di COINHOUSE, quantità richiesta dal cliente, natura della relazione commerciale tra il cliente e COINHOUSE o qualsiasi altro criterio rilevante determinato al momento della determinazione del Prezzo.

Il Prezzo di un Crypto-asset è indicato in vari punti del sito web e viene aggiornato regolarmente (generalmente entro pochi minuti l'uno dall'altro). Quando non è indicato in una procedura relativa ad un'Operazione di Acquisto, di Vendita o di Conversione, il Prezzo di un



Crypto-asset è dato a titolo indicativo e può rappresentare un valore medio tra un'Operazione di Acquisto e una di Vendita di questo Crypto-asset, e quindi differire dal Prezzo che sarà ritenuto al momento dell'Operazione. Solo il Prezzo ritenuto al momento dell'Operazione conta nella sua contabilità e per l'applicazione dei presenti TCU.

Se non diversamente indicato o nelle Condizioni Speciali, COINHOUSE non può garantire in anticipo il Prezzo del Cripto-asset rispetto al quale viene effettuata un'Operazione, poiché tale Prezzo fluttua per natura.

**Questionario di Conoscenza del Cliente:** un questionario progettato ai fini di LCB/FT, per combattere le frodi, valutare le aspettative del Cliente, la conoscenza degli investimenti (inclusa la conoscenza delle cripto-valute) e la tolleranza al rischio, e inviato al Cliente tramite un'interfaccia sul sito web o direttamente dal Personale di COINHOUSE. COINHOUSE si riserva il diritto di rifiutare un Servizio a un Cliente, senza compenso, in caso di mancanza di risposta, risposta parziale o risposta insoddisfacente a un Questionario del Cliente entro 72 ore dalla sua comunicazione al Cliente.

**Prelievo:** si intende l'atto di COINHOUSE di inviare, su richiesta del Cliente, una quantità di Cripto-Asset all'indirizzo del Portafoglio fornito da un Cliente, restando inteso che il Cliente è l'unico responsabile della fornitura di tale indirizzo e che COINHOUSE non sarà responsabile se il Cliente fornisce un indirizzo errato o non proprietario. Il Prelievo non è disponibile per tutti i Cripto-asset proposti da Coinhouse. I Cripto-asset che non possono essere ritirati sono indicati sul sito web al momento del processo di Acquisto.

**Restituzione:** come questo termine è definito nell'articolo 13.5.

**SEED:** dati di salvaguardia di un Portafoglio di Cripto-asset. Questi sono sotto forma di una lista di parole, e permettono l'accesso completo al Portafoglio collegato. Questa sicurezza permette di ripristinare il Portafoglio in caso di perdita, furto o distruzione del supporto del Portafoglio (telefono, tablet, PC o altro). Questa lista di parole è strettamente confidenziale. La conservazione in qualsiasi forma delle informazioni SEED è di esclusiva responsabilità del Cliente. COINHOUSE non può essere ritenuto responsabile di eventuali errori nella conservazione del SEED del Portafoglio di un Cliente o della sua perdita.

**Servizi:** si riferisce all'insieme dei servizi proposti da COINHOUSE ai suoi Clienti dal Sito Web o attraverso un Operatore o un Addetto alla Gestione del Conto Cliente. I Servizi includono Operazioni, Conservazione, Prelievo e Deposito di Cripto-asset. Questi servizi includono anche i) servizi tecnici, come il recupero dei SEED, il trasferimento del Wallet, la conservazione di alcuni Cripto-asset per conto del Cliente in un dispositivo non connesso come un Wallet hardware, ii) consulenza di investimento sui Cripto-asset, o iii) servizi di investimento in uno o più Cripto-asset tramite un Mandato di

Gestione, un'offerta di *staking* o l'accesso a soluzioni di investimento di finanza decentralizzata come questi termini sono definiti sul sito web e presentati commercialmente. COINHOUSE si riserva il diritto di offrire i Servizi ai suoi Clienti in base alle loro esigenze e profili di avversione al rischio. Alcuni Servizi possono essere soggetti a Condizioni Speciali.

**Sito web:** si intendono tutti i Servizi di COINHOUSE accessibili al seguente indirizzo web (url): <https://www.coinhouse.com>, e in particolare l'interfaccia del Conto Cliente a cui si può accedere con i suoi dati di accesso e, se applicabile, la 2FA.

**Saldo del Conto Crypto:** questo è l'ammontare dei beni Cripto-asset disponibili nel Conto Crypto di un Cliente.

**Vendita di Crypto-Asset, Vendita o Ordine di Vendita:** servizio mediante il quale COINHOUSE acquista una quantità di Crypto-Asset detenuta da un Cliente con un Conto Cliente convalidato in cambio di un pagamento in Euro effettuato mediante bonifico sul conto bancario del Cliente aperto nella zona europea.

**Verifica di Accesso:** procedura messa in atto da COINHOUSE chiedendo al Cliente di inserire un codice inviato per email o SMS per verificare che abbia iniziato un'azione sul suo Conto Cliente.

### 3. Disposizioni generali

Questi TCU regolano i Servizi proposti a qualsiasi Cliente sul Sito web, a distanza e attraverso un Operatore. Costituiscono, insieme alla fattura, alle Condizioni Speciali, all'Avviso d'Operazione, al Mandato di Gestione e al Questionario di Conoscenza del Cliente o qualsiasi altro documento sostitutivo, gli unici documenti contrattuali vincolanti per le Parti, ad esclusione di qualsiasi altro documento (prospetto, presentazione dei Servizi, cataloghi o fotografie dei Cripto-asset, ecc) che sono solo indicativi et non contrattuali. Questi TCU sono applicabili in tutto il mondo.

Le condizioni generali di acquisto o di vendita dei Clienti, persona giuridica, non sostituiscono i presenti TCU e non sono opponibili a COINHOUSE, nonostante qualsiasi disposizione contraria.

Quando i Cripto-asset sono acquistati o venduti in moneta fiduciaria, i Cripto-asset sono venduti o acquistati da COINHOUSE ai Clienti per un Prezzo denominato in Euro (€), salvo diversamente specificato. La Conversione di Crypto-asset non mostra un prezzo in euro (€), poiché una quantità viene scambiata con un'altra quantità. La Commissione di Conversione può essere espressa in Euro usando l'equivalenza con il Prezzo del Crypto-asset.

### 4. Applicazione delle condizioni generali - Opponibilità e Prova

I TCU sono messi a disposizione del Cliente sul Sito Web in conformità con l'articolo 1127-1 del Codice Civile francese. Essi possono anche essere comunicati ai Clienti su richiesta, per posta elettronica o per posta, oltre alla comunicazione e alla convalida automatica dei TCU al momento della creazione del Conto Cliente e quando viene effettuata un'Operazione, che implica l'accettazione dei loro termini. Sono anche comunicati automaticamente al Cliente quando sono notificati a tutti i Clienti nell'ambito di aggiornamenti. Di conseguenza, i TCU e le loro ulteriori modifiche sono efficaci nei confronti dei Clienti, che riconoscono di essere stati informati in merito e che li accettano.

Le comunicazioni, i Servizi, i documenti dei Clienti e le fatture sono archiviati su un supporto affidabile e durevole in conformità con l'articolo 1379 del codice civile francese. Tutti questi elementi hanno valore probatorio tra le Parti. In generale, tutti i documenti informatici di COINHOUSE sono considerati come prova tra le Parti.

## **5. Lingua dei TCU**

Questi TCU possono essere tradotti in altre lingue, quali l'italiano, per facilitare la loro comprensione da parte dei Clienti. Nonostante questa traduzione, è espressamente convenuto tra le Parti che in caso di controversia, solo la versione francese dei presenti TCU farà fede tra le Parti.

## **6. Modifica dei TCU**

COINHOUSE si riserva il diritto di modificare i TCU in qualsiasi momento e senza preavviso. In caso di modifica dei TCU, i TCU saranno applicabili non appena il Cliente sarà informato della modifica. La versione dei TCU che si applica è quella che è valida al momento della fornitura di un Servizio. Si consiglia al Cliente di salvare i TCU in vigore il giorno della fornitura dei Servizi di cui ha usufruito, nonostante le regole di archiviazione attuate da COINHOUSE.

## **7. Nullità di una clausola dei TCU**

La nullità di una delle disposizioni dei questi TCU non invalida la totalità dei questi TCU.

## **8. Regole generali applicabili ai Servizi**

### 8.1 Offerta di Cripto-asset

La lista dei Cripto-asset proposti da COINHOUSE viene comunicata al Cliente tramite il Sito web o un Addetto alla Gestione del Conto Cliente. Il

Cliente può anche richiedere questa lista via e-mail. La lista può cambiare in qualsiasi momento senza preavviso. In particolare, COINHOUSE può decidere unilateralmente di non offrire più Servizi su un determinato Cripto-asset. Questa decisione può essere motivata da un possibile rischio legale o tecnologico. In tal caso, COINHOUSE farà del suo meglio per informare i Clienti interessati entro un periodo di tempo ragionevole, offrendo soluzioni in modo che i Clienti possano ritirare i Cripto-asset nel loro Portafoglio, convertirli in altri Cripto-asset o venderli.

## 8.2 Offerte di servizi

L'elenco dei Servizi proposti da COINHOUSE ai suoi Clienti può cambiare nel tempo. Questi Servizi sono comunicati al Cliente attraverso il Sito web [www.coinhouse.com](http://www.coinhouse.com), il Conto Cliente e o un Addetto alla Gestione del Conto Cliente.

Non tutti i Servizi proposti da COINHOUSE sono disponibili per tutti i Cripto-asset proposti. Alcuni Servizi come Deposito, Prelievo, Conversione possono essere limitati a certi Cripto-asset proposti. Allo stesso modo, alcuni Servizi possono essere limitati ad una parte dei Clienti di COINHOUSE o possono richiedere uno specifico Conto Cliente, come il Conto a pagamento. Il Cliente deve fare riferimento alle informazioni fornite sul Sito, in particolare quando utilizza un Servizio, per conoscere le eventuali limitazioni, chiedere al suo Addetto alla Gestione del Conto Cliente o richiedere informazioni via e-mail al Servizio Clienti.

## 8.3 Disposizioni generali applicabili ai Servizi sul Sito web

Tutti i Servizi che un Cliente può utilizzare a distanza devono essere eseguiti su un supporto scritto durevole, dal Conto Cliente convalidato tramite il Sito Web.

I Servizi proposti da COINHOUSE sono accessibili direttamente sul Sito web di COINHOUSE da un Conto Cliente convalidato, non bloccato o non sospeso.

In caso di difficoltà nella corretta esecuzione di un Servizio o nella creazione di un Conto Cliente, il Cliente del Sito web e COINHOUSE possono comunicare per telefono, e-mail o attraverso il sistema di supporto utilizzato da COINHOUSE.

COINHOUSE si riserva il diritto, senza preavviso e senza alcun possibile indennizzo, di non convalidare un Conto Cliente, di rifiutare la fornitura di qualsiasi Servizio per un determinato Cliente, o di bloccare, sospendere temporaneamente o eliminare un Conto Cliente alle condizioni dell'articolo 8.9. Più in generale, COINHOUSE si riserva il diritto di chiudere l'accesso a tutto o parte del Sito web, di sospendere l'esecuzione o la fornitura di tutti o parte dei Servizi proposti in caso di Forza maggiore, Guasto tecnico, pericolo o minacce al suo Personale o mezzi tecnici di qualsiasi tipo.

#### 8.4 Disposizioni generali applicabili alle Operazioni e altri Servizi avviati tramite un Addetto alla Gestione del Conto Cliente

A seconda dello stato del Conto Cliente (vedere le offerte commerciali sul Sito Web), un Cliente può essere assistito da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente per effettuare un Servizio di persona o a distanza (per telefono, per email, per firma elettronica di un modulo o per video conservazione) durante i normali orari di apertura degli uffici di COINHOUSE, dalle 9.30 alle 18.30 (ora di Parigi), in tutti i giorni lavorativi tranne i giorni festivi, il 24 dicembre, il 31 dicembre, il 2 gennaio e tutti gli altri giorni menzionati da COINHOUSE sul suo Sito web, sui social networks o tramite messaggio o notifica via e-mail (in particolare tramite messaggio di assenza di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente). COINHOUSE si riserva il diritto di non eseguire o rispondere a qualsiasi richiesta fatta, ordine inviato o confermato con qualsiasi mezzo (email, telefono, ricevimento dell'Avviso d'Operazione firmato,...) al di fuori del normale orario di lavoro, salvo Condizioni Speciali o con l'accordo scritto dell'Addetto alla Gestione del Conto Cliente approvato dal suo superiore specificando le condizioni. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze, delle perdite finanziarie o di opportunità derivanti dalla mancata esecuzione o dalla mancanza di risposta a una richiesta o a un ordine fatto o ricevuto al di fuori del normale orario di lavoro.

Le conversazioni a distanza possono essere registrate. La richiesta di un Servizio da parte di un Cliente deve essere fatta per e-mail, per telefono, con qualsiasi documento elettronico previsto a tale scopo o in presenza del Cliente. Una volta che il Cliente ha fatto una richiesta ad un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o ad un Operatore di COINHOUSE per realizzare un Servizio, questa richiesta è irrevocabile. L'esecuzione del Servizio può essere confermata al Cliente tramite e-mail o tramite la firma elettronica di un Avviso d'Operazione o oralmente in presenza del Cliente.

Un cliente può anche essere assistito da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o da un Operatore in caso di difficoltà incontrate nel Sito Web, senza che ciò costituisca un obbligo di assistenza da parte di COINHOUSE.

In caso di abuso da parte di un Cliente nell'uso di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o di un Operatore per la fornitura di Servizi (per esempio, senza che ciò sia esaustivo, richieste ripetute senza successo, richieste multiple, uso irragionevole di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente ecc.), in caso di comportamento inadeguato, abusivo o minaccioso di un Cliente nei confronti di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o di un Operatore, in caso di mancato adempimento da parte di un Cliente dei

suoi obblighi come descritto nei TCU, e a discrezione di COINHOUSE, COINHOUSE può addebitare al Cliente una Commissione d'Intervento.

## 8.5 Aprire un Conto Cliente

### *8.5.1 Documenti e informazioni da fornire*

I documenti e le informazioni da fornire quando si richiede l'apertura di un Conto Cliente sono indicati sul Sito web o sono disponibili su richiesta scritta al Servizio Clienti. COINHOUSE richiederà, senza che questa lista sia limitativa, un documento d'identità leggibile e valido, una fotografia (un selfie del Cliente con una nota scritta a mano) o un video del Cliente, un indirizzo e-mail valido, il numero di telefono del Cliente, l'indirizzo di residenza principale del Cliente, informazioni su reddito, lavoro e patrimonio, e coordinate bancarie IBAN. Nel caso di un Conto Cliente congiunto, documenti identici possono essere richiesti all'altro titolare del Conto Cliente.

La natura o il formato di questi documenti (immagine, documento pdf, ecc.) è evolutiva nel tempo. L'elenco dei documenti richiesti può essere diverso nel caso della creazione di un Conto Cliente per una persona giuridica o una persona fisica. La creazione di un Conto Cliente per una persona giuridica richiede, in particolare, una visura camerale (o equivalente) di meno di 3 mesi, lo statuto, il registro dei proprietari effettivi e coordinate bancarie IBAN.

Nel corso della relazione commerciale, COINHOUSE può chiedere ad un Cliente di aggiornare i suoi documenti o di fornire dei documenti supplementari (in particolare, la prova dell'origine dei fondi, la prova del reddito o del patrimonio, la prova dell'acquisto di Cripto-asset, la risposta a un Questionario di Conoscenza del Cliente) per permettergli di accedere a nuovi Servizi, per permettere la fornitura di un Servizio o per modificare i Limiti come previsto dall'articolo 8.6.

### *8.5.2 Restrizioni sulla nazionalità e il paese di residenza a causa di misure AML/CFT e procedure del Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi*

L'apertura di un Conto Cliente e il mantenimento del rapporto commerciale con COINHOUSE è limitato ai Clienti che siano maggiorenni, la cui residenza principale sia in Europa e il cui paese di nazionalità non sia nella lista dei paesi sotto sanzione internazionale o dei paesi non autorizzati da COINHOUSE. L'elenco di questi paesi è indicato nel Sito web (<https://www.coinhouse.com/fr/nationalites-autorisees/>) e può cambiare in qualsiasi momento e senza preavviso per decisione di COINHOUSE o per obblighi normativi. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze della cessazione di una relazione d'affari con un Cliente in seguito al blocco o alla sospensione del suo Conto Cliente a causa di restrizioni legate al suo paese di residenza o alla sua nazionalità.

### *8.5.3 Aggiornamento delle informazioni sul Conto Cliente*

Il Cliente si impegna a comunicare al più presto qualsiasi cambiamento di identità, situazione finanziaria o professionale, cambiamento di indirizzo, numero di telefono, coordinate bancarie, o qualsiasi altro cambiamento che possa influire sulla sua capacità di investimento, ed a fornire nuove prove.

In caso di scadenza del suo documento d'identità, al Cliente potrà essere richiesto di fornire un nuovo documento valido e completo nel più breve tempo possibile, pena la sospensione od il blocco del suo Conto.

Una volta convalidato il Conto Cliente, alcune informazioni non possono essere modificate senza una procedura specifica comunicata dal Servizio Clienti e contro presentazione di documenti giustificativi.

Anche i dettagli del conto bancario del Cliente e gli indirizzi di Prelievo dei Crypto-Asset sono dati sensibili. La loro modifica è soggetta a una procedura specifica descritta sul Sito o comunicata dal Servizio Clienti.

### *8.5.4 Protezione del Conto Cliente sul Sito web*

Il Cliente è l'unico responsabile della sicurezza dell'accesso al proprio Conto Cliente sul Sito Web, al quale si accede per default utilizzando un indirizzo e-mail e una password. È indispensabile che il Cliente stesso protegga il suo Conto assicurandosi che il suo sistema di posta elettronica sia protetto (e che lui sia l'unico ad avervi accesso) collegato al suo Conto utilizzando una password complessa e diversa da quelle che usa abitualmente, prima di effettuare qualsiasi Servizio. Si raccomanda al Cliente di impostare la 2FA sul suo Conto Cliente al fine di proteggere le sue informazioni e l'accesso ai Servizi. COINHOUSE può richiedere l'attivazione preventiva della 2FA o della Verifica di Accesso per alcune operazioni. Il Cliente può essere obbligato a bloccare lui stesso il suo Conto se ritiene che ci sia un rischio per la sicurezza. Questa richiesta di blocco può essere comunicata al Servizio Clienti o essere fatta seguendo le istruzioni sul Sito web o ricevute via e-mail. Una richiesta da parte di un Cliente di sbloccare un Conto Cliente o di cancellare la 2FA richiede una procedura rigorosa ed una documentazione di supporto che deve essere fornita dal Servizio Clienti o da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente e può richiedere da diversi giorni a diverse settimane. COINHOUSE si riserva il diritto di non eseguire questa richiesta se la procedura non viene rispettata ed i documenti richiesti non vengono presentati e ritenuti validi.

### *8.5.5 Cancellare un Conto Cliente*

Un Cliente può richiedere in qualsiasi momento la cancellazione del suo Conto Cliente, convalidato o no, informando il Servizio Clienti via e-mail. COINHOUSE darà seguito a questa richiesta entro un tempo ragionevole ed in conformità con le disposizioni dell'articolo 24. A discrezione di

COINHOUSE può essere applicata una Commissione d'Intervento di un minimo di 20 euro IVA inclusa.

Va notato che per soddisfare i suoi obblighi legali, COINHOUSE implementa un processo di monitoraggio ai fini della LCB-FT e l'applicazione di sanzioni finanziarie. Di conseguenza, alcuni dati saranno conservati per 5 anni dopo la fine della relazione commerciale.

Quando il Cliente ha un saldo positivo sul suo Conto Crypto, la seguente distinzione deve essere fatta:

- Quando il saldo del Conto è inferiore all'equivalente dell'importo minimo della Commissione di Prelievo comunicata al Cliente sul Sito web o dal Servizio Clienti e calcolata in conformità con i termini e le condizioni stabilite nel Listino Prezzi, ed il Cliente desidera chiudere il suo Conto, deve rinunciare espressamente all'importo sul suo Conto Crypto. Si richiama l'attenzione del Cliente sul fatto che qualsiasi rinuncia è definitiva e renderà impossibile il recupero dei fondi in un secondo momento.
- Quando il saldo del Conto supera l'importo minimo della Commissione di Prelievo calcolata secondo il Listino Prezzi: il Cliente è informato che è obbligato a prelevare in anticipo i fondi trattenuti e ad informare COINHOUSE quando il prelievo viene effettuato per archiviare il suo Conto Cliente.

Se detiene un Cripto-asset che non può essere ritirato in un Portafoglio esterno, il Cliente dovrà vendere l'importo detenuto di quel Cripto-asset o, se applicabile, convertirlo in un Cripto-asset che può essere ritirato (come Bitcoin). Se la Vendita o la Conversione non è possibile perché l'importo del Cripto-asset detenuto è inferiore alla soglia minima per la Vendita o la Conversione di tale Cripto-asset come indicato sul Sito e di cui il Cliente sarà venuto a conoscenza prima dell'esecuzione di qualsiasi Servizio, allora il Cliente dovrà rinunciare espressamente all'importo detenuto sul suo Conto Crypto di tale Cripto-asset.

#### 8.5.6 Doppio Conto e Conto Congiunto

Un Conto Cliente è strettamente personale e viene creato per l'uso esclusivo del Cliente. Coinhouse permette un solo Conto Cliente per persona.

Tuttavia,

- un Cliente può aprire sia un Conto Cliente Consumatore che un Conto Cliente Persona Giuridica a condizione che abbia due diversi



indirizzi e-mail di accesso e che utilizzi metodi di pagamento separati per ciascun Conto Cliente.

- Un Cliente può aprire un Conto Cliente Congiunto con il proprio coniuge, convivente o partner di unione civile o trasformare il proprio Conto Cliente singolo in un Conto Cliente congiunto. In ogni caso, il Cliente deve informare il Servizio Clienti il più presto possibile e fornire una prova di identità per se stesso e per il contitolare del Conto (almeno una carta d'identità e coordinate bancarie IBAN). L'identificatore di un Conto Cliente è unico e COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile di eventuali conseguenze legate alla condivisione dei dati di accesso, dei metodi di pagamento, del materiale informatico e dei sistemi di sicurezza tra il Cliente e il contitolare del Conto.

#### *8.5.7 Morte, invalidità, incapacità del cliente, esecuzione di un ordine del tribunale*

In caso di morte, invalidità o incapacità del Cliente o per ordine giudiziario, il Conto Cliente può essere trasferito ad un successore contro presentazione della documentazione di supporto, con l'approvazione del Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi e se il successore soddisfa i criteri per un Conto Cliente convalidato. In tal caso, i Cripto-asset presenti nei Conti Crypto saranno venduti da COINHOUSE e il ricavato della Vendita sarà versato al beneficiario o, se non esiste un Conto Crypto, il Conto sarà cancellato ed il ricavato della Vendita sarà versato su un conto bancario. Può essere applicata una Commissione d'Intervento di un importo minimo di 250 euro.

### 8.6 Limitazioni nell'esecuzione dei Servizi

#### *8.6.1 Importo minimo*

COINHOUSE si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso il valore minimo in euro o la quantità di Cripto-asset richiesti per l'esecuzione di un Servizio per un determinato Cripto-asset (incluso l'importo minimo di Acquisto, Vendita, Prelievo, Conversione). Questi importi sono comunicati sul Sito web, dai Rappresentanti del Cliente e su richiesta al Servizio Clienti. A meno che non sia indicato diversamente sul Sito web, non c'è un importo minimo per il Deposito di Cripto-valute.

#### *8.6.2 Importo massimo e fissazione dei limiti*

COINHOUSE permette teoricamente ai suoi Clienti di eseguire i Servizi senza un limite massimo di importo a condizione che il Conto Cliente non presenti un rischio per la sicurezza, che il Cliente sia in grado di provare l'origine dei fondi (in valuta legale o in Cripto-asset) durante un Acquisto o una Vendita, e solo se il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi ha dato parere favorevole alla fornitura del Servizio, a seguito dell'analisi dei

documenti, di eventuali Questionari di Conoscenza del Cliente e più in generale delle informazioni trasmesse dal Cliente.

I Limiti di Acquisto, Vendita, Deposito o Prelievo possono essere impostati su una base mobile di 365 giorni, al giorno, in un determinato periodo di tempo o senza un limite di tempo e possono essere applicati a un determinato Cripto-asset nel Conto Cliente. Il valore dei Limiti è l'importo cumulativo di tutte le Operazioni effettuate durante il periodo. I Limiti di Acquisto possono essere diversi a seconda del metodo di pagamento. Tali informazioni vengono comunicate al Cliente tramite il Sito web o un Addetto alla Gestione del Conto Cliente.

### *8.6.3 Prelievo o Deposito*

Non tutti i Cripto-asset proposti da COINHOUSE possono essere ritirati o depositati su o da un Portafoglio esterno. È responsabilità del Cliente appurare quali Cripto-valute sono supportate. È previsto un importo minimo per Prelievo che è disponibile, in ogni momento, sul Sito web, su richiesta al Servizio Clienti e all'Addetto alla Gestione del Conto Cliente. Un limite giornaliero può essere imposto al Prelievo sul Sito web per un determinato Conto Crypto, al fine di proteggere il Cliente da possibili rischi di sicurezza. In questo caso, il Cliente viene informato e gli viene comunicata una procedura, che include un'autenticazione rinforzata, per levare questo limite.

COINHOUSE può richiedere al Cliente di ritirare i suoi Cripto-asset se il loro valore in euro supera una soglia fissata da COINHOUSE. In questo caso, COINHOUSE informerà il cliente con un preavviso di 30 giorni e potrà offrirgli una soluzione di custodia più adatta.

COINHOUSE ha il diritto di chiedere al Cliente la natura del Portafoglio esterno (Wallet fisico, Wallet software, Wallet tenuto presso un altro fornitore di servizi, Wallet di un sito web) da o verso il quale sta effettuando un Deposito o un Prelievo, così come il nome della persona o entità che possiede il Wallet originale o il Wallet di destinazione.

### 8.7 Verifica e analisi durante l'esecuzione dei Servizi

Indipendentemente dal livello del Conto Cliente, il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi, nell'ambito delle proprie attività di prevenzione del riciclaggio e delle frodi e dei rischi, può decidere in qualsiasi momento di sospendere la fornitura di un Servizio per un determinato Cliente per un periodo non superiore a 14 giorni lavorativi dal momento della richiesta di fornitura di un Servizio, senza che COINHOUSE sia responsabile delle conseguenze di tale sospensione. Al termine di questo periodo e senza limiti di tempo, il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi può decidere di vietare la fornitura dei Servizi, proibire o limitare l'uso di alcuni metodi di pagamento, bloccare o sospendere un Conto.

Le domande che COINHOUSE pone al Cliente permettono a COINHOUSE di conoscere il Cliente, di capire meglio le motivazioni del Cliente e di eliminare qualsiasi dubbio sulle condizioni in cui il Cliente desidera che venga eseguito un Servizio. COINHOUSE è obbligata per legge a fare domande in conformità con i regolamenti.

In assenza di una risposta soddisfacente e di coOperazione da parte del Cliente,

- Nel caso di un'Operazione, COINHOUSE può annullare l'Operazione in questione e rimborserà il Cliente detraendo la Commissione d'Intervento e qualsiasi altra perdita sostenuta da COINHOUSE in relazione all'esecuzione dell'Operazione.
- In caso di Prelievo, COINHOUSE può rifiutare il Prelievo.
- Nel caso di un Deposito, COINHOUSE può rifiutare il Deposito e restituirà la quantità di Cripto-asset depositati con una deduzione della Commissione d'Intervento all'indirizzo che sarà fornito dal Cliente sotto la propria responsabilità.
- Nel caso di qualsiasi altro Servizio, COINHOUSE può cancellare il Servizio e applicare una Commissione d'Intervento.

I documenti di supporto richiesti dal Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi includono (ma non sono limitati a)

- Documenti d'identità supplementari (passaporto, patente di guida, stato civile, visto), compreso il documento che prova la creazione di un Conto congiunto;
- Comunicare il più rapidamente possibile qualsiasi cambiamento nella sua situazione finanziaria o professionale;
- Prova dell'origine dei fondi (documento che prova che è il titolare del mezzo di pagamento utilizzato, coordinate bancarie IBAN, coordinate bancarie IBAN congiunto, estratto conto di risparmio, cartella fiscale, busta paga, documenti notarili che attestano una vendita, certificato bancario, ecc.), e in caso di Vendita o Deposito: indirizzi crittografici che permettono di determinare le date di acquisizione dei Cripto-asset da vendere, prova di acquisto, prova di *mining*, identità della persona o entità proprietaria del Wallet di origine o di destinazione;
- Certificazione da parte del Cliente di essere a conoscenza della sua richiesta di Prelievo ad un determinato indirizzo crittografico;
- Certificato bancario che convalida il metodo di pagamento utilizzato;
- Documenti relativi alla persona giuridica: conti societari, coordinate bancarie IBAN, certificato bancario, proprietari effettivi, ecc.

- Questionario di Conoscenza del Cliente;
- Esonero delle responsabilità.

#### 8.8 Notifica da parte di un Cliente di un problema in relazione alla fornitura di un Servizio

In considerazione della tecnologia utilizzata nei Crypto-asset e delle loro caratteristiche, se un Cliente nota un problema di qualsiasi tipo in relazione ad un Servizio, un pagamento dell'Importo Lordo di Acquisto con carta di credito o bonifico bancario, o un pagamento dell'Importo Netto di Vendita, il Cliente deve notificare a COINHOUSE il problema entro 7 giorni di calendario dalla fornitura o dalla mancata fornitura di questo Servizio, o tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o contattando il Servizio Clienti e fornendo la prova che il Servizio Clienti ha ricevuto la notifica.

#### 8.9 Sospensione o blocco di un Conto Cliente

Un Conto Cliente può essere sospeso o bloccato dal Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- Procedura di conoscenza del Cliente;
- LCB-FT ;
- Su richiesta delle autorità competenti;
- Mancato rispetto dei presenti TCU, in particolare le disposizioni relative ai mezzi di pagamento (compreso l'utilizzo di una VPN da parte del Cliente);
- Mancata risposta valida da parte del Cliente entro un massimo di 7 giorni lavorativi alle richieste di prova del suo KYC o della fornitura di un Servizio;
- Sul legittimo sospetto che il Cliente sia vittima di frode, furto, cyber-attacco, estorsione, manipolazione, violenza, ricatto o non sia in grado di valutare i rischi associati agli investimenti;
- A causa di un comportamento imputabile al Cliente (insulti, minacce, richieste ingiuriose, ecc.).

Un Conto Cliente sospeso o bloccato non sarà in grado di accedere ai Servizi in modo temporaneo o permanente. COINHOUSE si riserva il diritto, a sua discrezione, di applicare una Commissione d'Intervento alla sospensione o al blocco di un Conto Cliente.

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di qualsiasi natura legate al blocco o alla sospensione di un Conto Cliente, in particolare del furto o della perdita di Crypto-asset detenuti dal Conto Crypto del Cliente che avvenga prima o dopo il blocco o la sospensione a causa di un evento attribuibile al Cliente.

#### 8.10 Modifica di un Prelievo

Una volta che il Prelievo è stato effettuato da COINHOUSE, non può essere modificato, poiché questa Operazione è irreversibile e sotto la responsabilità del Cliente.

#### 8.11 Nessun periodo di recesso

Conformemente alle disposizioni dell'articolo L.221-28, 2° del Codice del Consumo francese, la realizzazione di un'Operazione di Acquisto, Vendita, Conversione, Deposito o Prelievo non dà luogo ad un diritto di recesso a beneficio del Cliente nella misura in cui riguarda *"la fornitura di beni o servizi il cui prezzo dipende dalle fluttuazioni del mercato finanziario al di fuori del controllo del professionista che possono verificarsi durante il periodo di recesso"*.

### **9. Tariffazione**

I prezzi applicati da COINHOUSE per tutte le sue offerte commerciali / Servizi e/o il modo in cui sono calcolati sono menzionati nel Sito Web nel Listino Prezzi, accessibile dal link "Listino prezzi | Coinhouse" e nella sezione "Serve aiuto?" Sono anche disponibili su richiesta scritta al Servizio Clienti.

#### 9.1 Informazioni sul Prezzo dei Cripto-asset

I prezzi dei Cripto-asset che possono essere negoziati da COINHOUSE sono comunicati al Cliente sul Sito Web o su richiesta del Cliente durante un'Operazione effettuata con l'assistenza di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente.

#### 9.2 Calcolo delle Commissioni d'Operazione e delle Commissioni d'Intervento

Le Commissioni d'Operazione sono determinate come indicato di seguito e nel Listino Prezzi:

- Al momento dell'Acquisto, la Commissione d'Acquisto è determinata moltiplicando il tasso di Commissione per l'Importo Lordo di Acquisto (come definito nella clausola 10) diviso per  $(1 + \text{il tasso di Commissione})$ , il tasso di Commissione è espresso in percentuale.
- In caso di Vendita, la Commissione di Vendita è determinata moltiplicando il tasso di Commissione per la quantità di Cripto-asset venduta e per il Prezzo del Cripto-asset fissato da COINHOUSE al momento della Compensazione della Vendita.
- Al momento della Conversione, la Commissione di Conversione è determinata moltiplicando il tasso di Commissione per il controvalore dei Cripto-asset che vengono convertiti.

Le Commissioni sulle Operazioni sono soggette a minimi come indicato sul Sito web.

Il tasso di Commissione può dipendere dal tipo di Conto Cliente (ad esempio, il Conto Premium) e dal metodo di pagamento utilizzato.

In caso di errore imputabile al Cliente (invio di un importo errato in euro, superamento del termine autorizzato per l'Operazione, utilizzo di un mezzo di pagamento non autorizzato o non di proprietà, mancanza di dicitura nel bonifico bancario al momento dell'Acquisto, comunicazione di un IBAN errato o legato ad un conto bancario non appartenente al Cliente, irregolarità del Conto Cliente, motivi dell'articolo 8.9), COINHOUSE può applicare una Commissione d'Intervento per Operazione, che si aggiunge alla Commissione d'Operazione. La Commissione d'Intervento è calcolata come una percentuale dell'importo equivalente in euro dell'Operazione o come una percentuale della quantità di Cripto-asset. La Commissione d'Intervento può essere soggetta ad un minimo.

### 9.3 Comunicazione del prezzo di un Cripto-asset. Prezzo garantito e non garantito

Il prezzo del Crypto-asset e l'importo finale della Commissione d'Operazione sono fissati e comunicati al Cliente:

- prima della convalida da parte del Cliente dell'Operazione effettuata sul Sito.
- dopo che l'Operazione è stata effettuata, se l'Operazione è effettuata direttamente da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente che agisce su richiesta del Cliente.

In entrambi i casi, l'importo della Commissione d'Intervento può essere comunicato in seguito e fatturato separatamente.

Il Prezzo è garantito:

- In caso di Vendita, Conversione, Acquisto tramite bonifico bancario o carta di credito avviato e finalizzato dal Cliente dal Sito Web;
- Nel caso di un Acquisto effettuato con l'aiuto di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o di un Operatore, quando i fondi sono stati ricevuti tramite bonifico bancario, e se il Cliente dichiara espressamente di voler confermare o annullare l'acquisto sul Sito Web entro il periodo di tempo che sarà indicato via e-mail;
- Se specificato nelle Condizioni Speciali.

Il Prezzo non è garantito:

- In caso di pagamento automatico ricorrente dell'Acquisto di Cripto-asset o della Vendita ricorrente;
- Nel caso di un'Operazione con Cripto-asset effettuata direttamente da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o da un Operatore, a meno che il Cliente non richieda espressamente altrimenti;

- Nel caso di un Acquisto tramite bonifico bancario effettuato dal Sito, se il Cliente non è in grado di accedere al suo Conto Cliente sul Sito o se non annulla l'Acquisto alla fine del periodo di tempo indicato via e-mail;
- A seguito di una modifica dell'Operazione richiesta dal Cliente o risultante da un errore attribuibile al Cliente, il mancato rispetto dei TCU, in particolare delle procedure dell'articolo 12, la sospensione del Conto Cliente o il suo blocco da parte del Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi;
- In caso di cancellazione dell'Operazione da parte del Cliente;
- In caso di sospensione dell'Operazione per decisione del Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi;
- In caso di Guasto tecnico o Forza maggiore.

#### 9.4 Non-applicazione dell'IVA sulle Commissioni d'Operazione

Le Commissioni d'Operazione, di Prelievo e di Deposito non sono soggette all'IVA (articolo 261 C, 1°-d del CGI - BOI-TVA-CHAMP-10-10-40-50 n° 10; articolo 135, paragrafo 1, sotto d), e) e f), della direttiva 2006/112 - CJEU, 22.10.15, C264/14, *Hedqvist*)

#### 9.5 Calcolo della Commissione di Prelievo

COINHOUSE addebiterà al Cliente l'intera Commissione di *Mining* che è inclusa nella Commissione di Prelievo. La Commissione di *Mining* è determinata utilizzando le informazioni fornite dai Wallet (in unità/Byte) moltiplicate per la dimensione di un'Operazione standard e per il Corso del Crypto-asset. La Commissione di Prelievo è calcolata come una percentuale della quantità lorda del Crypto-asset che viene ritirato, compresa una commissione minima prelevata da COINHOUSE, come indicato nel Listino Prezzi.

#### 9.6 Prezzo del Deposito

Il Deposito di Crypto-asset da parte di un Cliente nel suo Conto Crypto è gratuito, salvo diversa indicazione.

#### 9.7 Prezzi di Conservazione

La Conservazione di una quantità di uno o più Crypto-asset da parte di un Cliente sul suo Conto Crypto è un servizio gratuito salvo indicazione contraria, in particolare nel caso in cui il Cliente desideri accedere a un servizio specifico che implica la firma di un contratto di custodia. Se applicabile, la Commissione di Conservazione è soggetta all'IVA francese secondo la legislazione vigente.

#### 9.8 Prezzi del Prelievo

Il Prelievo di Crypto-asset da parte di un Cliente dal suo Conto Crypto è un servizio a pagamento, se non diversamente specificato, i cui termini di calcolo sono indicati nel Listino Prezzi.

### 9.9 Prezzi di Abbonamento, tariffazione specifica

L'accesso a determinati Servizi proposti da COINHOUSE, la creazione di un Conto Cliente per una persona giuridica e l'accesso all'assistenza da parte di un Addetto alla Gestione del Conto Cliente sono soggetti a una tariffazione specifica che può includere il pagamento di un abbonamento per un determinato periodo.

Queste tariffazioni, presentate nel Sito Web e nella documentazione commerciale di COINHOUSE, corrispondono ad un impegno fermo da parte del Cliente ad acquistare i Servizi.

L'accesso ai Servizi ed ai benefici di un Conto Cliente in abbonamento sono subordinati al pagamento della relativa tariffa e cessano alla fine del periodo di sottoscrizione, non appena il pagamento non è più effettuato o in caso di richiesta scritta da parte del Cliente. Un Servizio in abbonamento non può essere sospeso. Se l'abbonamento è sottoscritto, il relativo canone è dovuto e non è rimborsabile, anche se l'abbonamento viene interrotto a causa del Cliente.

## **10. Procedure di Acquisto**

### 10.1 Procedure generali:

Per effettuare un Acquisto, un Cliente deve avere un Conto Cliente aperto e convalidato. Un Conto sospeso o bloccato non può effettuare un Acquisto. Al momento dell'Acquisto, il Cliente indica il tipo di Cripto-asset da acquistare (a condizione che tale Cripto-asset sia venduto da COINHOUSE) e la quantità che desidera acquistare o l'importo totale in euro che desidera pagare (di seguito "Importo Lordo di Acquisto"). L'Importo dell'Acquisto è l'Importo Lordo dell'Acquisto dopo la deduzione della Commissione d'Operazione relativa all'Acquisto. È responsabilità del Cliente informarsi sulla volatilità dei Prezzi delle cripto-valute. Il Cliente è libero di annullare un Acquisto prima della convalida del pagamento e l'Acquisto viene annullato senza spese e i fondi vengono restituiti entro 2 a 7 giorni lavorativi con accredito sul conto bancario utilizzato per inviare i fondi.

Per un Acquisto sul Sito, la procedura è descritta sul Sito e il Prezzo del Cripto-asset è indicato al Cliente prima della convalida. Il Cliente dispone di un periodo di tempo indicato sul Sito Internet per pagare l'Acquisto e concludere l'Operazione. Una volta che il pagamento è stato convalidato, l'Acquisto non può essere annullato dal Cliente. Può essere annullato da COINHOUSE, in particolare in caso di Guasto tecnico o Forza maggiore. Nel caso di un Acquisto tramite bonifico, il conto bancario utilizzato dal Cliente deve essere identificato, la sua banca deve essere in Europa, in particolare un Cliente Consumatore non può utilizzare un conto bancario



di una persona giuridica o viceversa. COINHOUSE si riserva il diritto, senza preavviso, di limitare il numero di conti bancari che un Cliente può utilizzare.

I Limiti si applicano agli Acquisti di un Cliente in base ai dettagli del Conto Cliente, alla cronologia delle Operazioni e al metodo di pagamento utilizzato. Il Cliente può richiedere un aumento dei suoi Limiti di Acquisto presso un Operatore o tramite il Sito Web. Al cliente può essere chiesto di completare un Questionario di Conoscenza del Cliente fornito da COINHOUSE.

Una fattura è emessa alla fine di un Acquisto e inviata al Cliente via e-mail o disponibile su richiesta. Lo storico degli Acquisti è anche disponibile sul Sito web.

La quantità di Cripto-asset acquistata è disponibile entro un breve periodo di tempo (massimo 72 ore, salvo cause di Forza maggiore) nel conto Crypto corrispondente del Cliente. L'applicazione di misure LCB-FT o antifrode o le conseguenze di una mancanza di liquidità sui mercati utilizzati da COINHOUSE per effettuare le Operazioni per conto proprio possono ritardare la disponibilità dei Cripto-asset acquistati. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di tale ritardo.

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile del rifiuto dell'Operazione di Acquisto da parte di COINHOUSE e delle sue conseguenze, a causa della ricezione di un importo diverso dall'Importo Lordo di Acquisto, di istruzioni incomplete o errate nella formulazione del bonifico bancario, dell'uso da parte del Cliente di strumenti di pagamento (carta bancaria o conto corrente) che non gli appartengono o che non possono essere collegati al suo Conto Cliente o per motivi giustificati dal Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi a causa del KYC o LCB-FT del Cliente.

Se COINHOUSE annulla un Acquisto dopo che il Cliente ha pagato l'Importo d'Acquisto per qualsiasi motivo attribuibile al Cliente, il Cliente sarà rimborsato al netto delle perdite subite da COINHOUSE a causa della differenza del Prezzo della Cripto-valuta rispetto al momento in cui COINHOUSE ha proceduto alla Compensazione dell'Importo d'Acquisto. COINHOUSE non ha nessun obbligo di eseguire un Acquisto scaduto o cancellato. Un Acquisto che non sia stato convalidato, pagato o parzialmente pagato da un Cliente sarà considerato annullato e non potrà essere eseguito da COINHOUSE.

In caso di errori ripetuti (trasferimento senza riferimento/parola, trasferimento che non rispetta i Limiti, utilizzo di mezzi di pagamento non appartenenti al Cliente, trasferimento da un conto bancario al di fuori della zona europea o trasferimento non autorizzato) o di qualsiasi inadempienza

imputabile al Cliente nell'ambito dei TCU, la Commissione d'Intervento sarà applicata e calcolata sull'Importo Lordo dell'Acquisto.

Se un Acquisto non è stato completato entro 360 giorni per un motivo attribuibile al Cliente, l'Importo Lordo dell'Acquisto inviato sarà restituito al Cliente su richiesta del Cliente, al netto della Commissione d'Intervento più il 10% al giorno a partire dal 361° giorno.

#### 10.2 Acquisto con carta di credito

Il Cliente dispone di alcuni minuti, come indicato sul Sito, per effettuare il pagamento con carta di credito che sarà confermato da "3D-Secure". La carta di credito utilizzata deve essere intestata al Cliente o alla persona giuridica titolare del Conto Cliente, non deve essere considerata un metodo di pagamento elettronico anonimo, deve essere valida e accettata da COINHOUSE. Dopo il limite di tempo visualizzato, l'Acquisto viene indicato come "scaduto" e viene annullato. Il Cliente non deve utilizzare una VPN per la sua connessione, poiché il pagamento potrebbe essere rifiutato. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze dell'uso di una carta di credito che non appartiene al Cliente, di un'Operazione di Acquisto annullata o non andata a buon fine.

#### 10.3 Acquisto tramite bonifico bancario

Nel caso di un Acquisto tramite bonifico bancario, COINHOUSE fornirà direttamente sul Sito Web le coordinate bancarie di COINHOUSE ("Conto Bancario COINHOUSE") e le istruzioni esatte per il Cliente per effettuare il bonifico bancario, compresa l'indicazione di un codice da utilizzare nella formulazione del bonifico (che potrà essere del tipo "CNHS xxxxxx"). Il Cliente è libero di annullare l'ordine di Acquisto in qualsiasi momento, finché il trasferimento dell'Importo Lordo dell'Acquisto non è stato ricevuto sul conto bancario di COINHOUSE.

Il Cliente deve generare l'Operazione di Acquisto sul Sito prima di effettuare il bonifico, per convalidare che l'Importo Lordo di Acquisto non supera il suo Limite autorizzato ed ottenere un codice di identificazione dell'Operazione da specificare nella dicitura del suo bonifico.

Una volta ricevuto il pagamento dell'Importo Lordo dell'Acquisto sul conto bancario di COINHOUSE con le istruzioni correttamente indicate entro un massimo di 8 giorni lavorativi dal giorno successivo all'inizio dell'Acquisto sul Sito Web, COINHOUSE procede alla verifica dei dati del Cliente. Questa convalida può durare al massimo 72 ore, a meno che il Cliente non venga avvisato (via email o telefono) di un'anomalia o se COINHOUSE non è in grado di attribuire l'Operazione al Cliente (es. Cliente/Operazione non identificabile); in questo caso, l'Acquisto viene sospeso per un massimo di 45 giorni. Al Cliente può essere addebitata una Commissione d'Intervento ad esclusiva discrezione di COINHOUSE.

La convalida dell'Operazione di Acquisto da parte di COINHOUSE fa scattare una notifica (via e-mail) al Cliente per informarlo che dispone di un periodo di tempo che può arrivare fino a 72 ore per finalizzare l'Operazione stessa o per annullarla gratuitamente. In caso di cancellazione, il rimborso dell'Importo Lordo di Acquisto viene effettuato entro 7 giorni lavorativi, tranne in caso di Forza maggiore o Guasto tecnico. Durante questo periodo di 72 ore, il Cliente può accedere al suo Conto Cliente e convalidare definitivamente l'Acquisto. La quantità di Cripto-asset da ricevere è calcolata compensando l'Importo d'Acquisto con il Prezzo del Cripto-asset fissato da COINHOUSE al momento della convalida del Cliente. Le informazioni sul Prezzo di un'unità di Cripto-asset, la quantità acquistata e l'Importo Lordo di Acquisto sono comunicate al Cliente. Se nessuna azione viene intrapresa dal Cliente entro 72 ore, l'Operazione di Acquisto viene automaticamente finalizzata al Prezzo del Cripto-asset fissato da COINHOUSE al momento della scadenza del termine. La Commissione d'Operazione, calcolata in base al Listino Prezzi, è indicata sulla fattura. Al ricevimento di un bonifico bancario valido, se l'Acquisto è stato annullato o l'Importo Lordo dell'Acquisto non corrisponde all'importo del bonifico bancario ricevuto, COINHOUSE può decidere a sua esclusiva discrezione di ricreare o modificare l'Operazione di Acquisto con l'importo corretto. Il Cliente sarà quindi informato via e-mail e avrà un periodo di tempo (comunicato nell'e-mail e che può essere fino a 72 ore) per annullare l'Acquisto stesso senza alcun costo come nella procedura definita nel paragrafo precedente.

Nel caso di un Acquisto ricorrente, il Cliente deve indicare nella dicitura del trasferimento le parole "ricorrente o recurr" così come il nome del Cripto-asset, come specificato sul Sito web o deve informare il Servizio Clienti del suo desiderio di impostare un trasferimento ricorrente. Al ricevimento di un bonifico bancario valido per un'Operazione ricorrente, COINHOUSE procederà all'Acquisto secondo le istruzioni senza previa convalida da parte del Cliente che sarà informato successivamente. Un Acquisto con trasferimento ricorrente non è cancellabile e il Prezzo del Cripto-asset acquisito non può essere garantito o comunicato al Cliente in anticipo.

#### 10.4 Acquisto accompagnato da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente

L'Acquisto accompagnato da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente si applica principalmente al Cliente che paga con bonifico bancario. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente comunica il conto bancario di COINHOUSE.

Il Cliente deve informare l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente del suo Acquisto pianificato prima di effettuare il trasferimento al fine di convalidare che l'Importo Lordo di Acquisto non superi il suo Limite

autorizzato. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente risponderà alle richieste del Cliente in conformità con i TCU e le regole stabilite dal Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi.

Al ricevimento del trasferimento e dopo la sua convalida, l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente contatta il Cliente via e-mail o per telefono per confermare l'Operazione o le operazioni di Acquisto. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente assisterà il Cliente nel processo di investimento ricordandogli i fattori di rischio e fornendogli eventuali note di analisi prodotte da COINHOUSE. Il Cliente è l'unico a decidere in merito al suo Acquisto, è libero di annullare il suo Acquisto prima che sia convalidato e sarà rimborsato gratuitamente, ad eccezione della eventuale Commissione d'Intervento in caso di abuso o comportamento inappropriato.

A meno che non sia espressamente richiesto dal Cliente e accettato da COINHOUSE o da Condizioni Speciali, l'Acquisto viene effettuato ad un Prezzo non garantito. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente confermerà l'Acquisto con il Cliente per telefono (la conversazione può essere registrata), per email e/o con la firma elettronica di un Avviso d'Operazione. Il Cliente può richiedere il Prelievo di Cripto-asset acquistati su un Portafoglio esterno, la cui comunicazione (via email o dal Sito) è di esclusiva responsabilità del Cliente. Il Prelievo può essere effettuato contemporaneamente all'Acquisto entro un massimo di 72 ore.

## **11. Procedura di Vendita**

### 11.1 Disposizioni generali

Per effettuare una Vendita, un Cliente deve avere un Conto Cliente aperto e convalidato. Un Conto sospeso o bloccato non può effettuare una Vendita. Quando si effettua una Vendita, il Cliente inserisce la quantità esatta di Cripto-asset da vendere ("Quantità QV") o l'importo netto in euro da ricevere sul suo conto bancario ("Importo Netto di Vendita"). Una volta che uno dei due valori viene impostato dal Cliente, l'altro viene calcolato da COINHOUSE utilizzando il Prezzo del Cripto-asset venduto. Un Cliente non può vendere una Quantità QV superiore al saldo del suo Conto Crypto in esame. Il Cliente è l'unico decisore della sua Vendita, è libero di annullare la sua Vendita prima della sua convalida.

Il Cliente deve compilare il conto bancario se l'IBAN del conto bancario non è stato compilato in precedenza, seguendo le istruzioni fornite sul Conto Cliente e rispondendo alle eventuali domande di sicurezza aggiuntive. COINHOUSE può richiedere la prova di ogni IBAN.

Per una Vendita sul Sito, la procedura è descritta sul Sito e il Prezzo del Cripto-asset è mostrato al Cliente prima della convalida. Il Cliente dispone di un periodo di tempo indicato sul Sito Internet per convalidare la Vendita

e concludere l'Operazione. Una volta convalidata, la Vendita non può essere annullata. Può essere annullata da COINHOUSE, in particolare in caso di Guasto tecnico o Forza maggiore.

L'Importo Netto di Vendita è soggetto a un importo minimo fissato da COINHOUSE al momento della Vendita. Questi Limiti di Vendita si basano sui dati del Conto Cliente e sullo storico delle Operazioni. Il Cliente può richiedere un aumento del suo Limite di Vendita direttamente sul Sito web, presso un Addetto alla Gestione del Conto Cliente o presso il Servizio Clienti. Il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi prenderà le misure necessarie per soddisfare la richiesta del Cliente e potrà chiedere al Cliente informazioni e prove aggiuntive al fine di autorizzare la Vendita (in particolare un Questionario di Conoscenza del Cliente e prove dell'origine dei Cripto-asset se sono stati acquistati fuori da COINHOUSE).

Il pagamento dell'Importo Netto di Vendita si effettua tramite bonifico bancario secondo le istruzioni date dal Cliente entro un massimo di 7 giorni lavorativi dopo il completamento della Vendita da parte di COINHOUSE, salvo in caso di Forza Maggiore o di Guasto Tecnico o di errore attribuibile al Cliente. Una fattura dettagliata dell'Operazione viene inviata al cliente ed è disponibile su richiesta. Queste informazioni sono visualizzate in modo permanente nella cronologia delle Operazioni sull'interfaccia del Conto Cliente sul Sito web.

Durante il processo di Vendita e prima che la Vendita sia convalidata da COINHOUSE, COINHOUSE si riserva il diritto di chiedere al Cliente l'origine dei Cripto-asset venduti, la data di acquisizione e l'origine dei fondi utilizzati per la loro acquisizione. In caso di risposta insoddisfacente da parte del Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi, COINHOUSE rifiuterà la Vendita e restituirà la quantità di Cripto-asset ricevuti, se inviati dal Cliente, senza alcun indennizzo.

Se COINHOUSE cancella una Vendita per qualsiasi motivo imputabile al Cliente dopo che questa è stata convalidata dal Cliente, il Cliente sarà riaccreditato in Cripto-asset meno le perdite subite da COINHOUSE a causa della differenza del Prezzo del Cripto-Asset con il momento in cui COINHOUSE ha proceduto alla Compensazione della Vendita.

Il cliente è l'unico responsabile della fornitura delle sue coordinate bancarie (IBAN). COINHOUSE non sarà responsabile delle conseguenze derivanti dal fatto che il Cliente fornisca informazioni errate riguardo alle sue coordinate bancarie. La conferma delle coordinate bancarie può essere richiesta dalla 2FA, dalla Verifica di Accesso o da qualsiasi altro mezzo per assicurarsi che l'IBAN sia effettivamente quello del Cliente.

Se una Vendita non è stata completata dopo 360 giorni per un motivo imputabile al Cliente, la quantità di Cripto-asset inviata sarà restituita al

Cliente su richiesta di quest'ultimo, meno la Commissione d'Intervento di 20€ più il 10% al giorno a partire dal 361° giorno.

### 11.2 Vendite accompagnate da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente

Il Cliente deve informare l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente della sua proposta di Vendita prima di effettuare il suo Deposito al fine di convalidare che l'Importo Netto di Vendita non superi il suo Limite autorizzato.

L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente risponderà alle richieste del Cliente in conformità ai TCU e alle regole fissate dal Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi.

Il Cliente contatta l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente via e-mail o per telefono per richiedere una Vendita. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente assisterà il Cliente nel processo e fornirà al Cliente le note di analisi di COINHOUSE, se applicabile. Il Cliente è l'unico a decidere sulla Vendita ed è libero di annullare la Vendita prima che sia convalidata. Qualsiasi abuso da parte di un Cliente può essere soggetto alla fatturazione di una Commissione d'Intervento.

La Vendita è effettuata a un Prezzo non garantito, salvo Condizioni Speciali. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente confermerà la Vendita con il Cliente per telefono (la conversazione può essere registrata), via email e/o tramite firma elettronica di un Avviso d'Operazione.

## **12. Procedura relativa a un'Operazione di Conversione**

### 12.1 Disposizioni generali

Per eseguire una Conversione, un Cliente deve avere un Conto Cliente aperto e convalidato. Un Conto sospeso o bloccato non può essere convertito. L'elenco dei Cripto-asset per i quali viene offerta la Conversione è disponibile sul Sito web, presso l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente e su richiesta presso il Servizio Clienti.

Durante un'Operazione di Conversione, il Cliente indica la quantità esatta di Cripto-asset da convertire e il tipo di Cripto-asset che desidera ottenere alla fine della Conversione. Un Cliente non può convertire una quantità di Cripto-asset superiore al saldo del suo Conto Crypto. Il Cliente è l'unico responsabile della Conversione, è libero di annullarla prima della sua convalida.

Per una Conversione avviata dal Sito Web, la procedura è descritta sul Sito Web e il Prezzo che permette di definire la parità di scambio tra i due Cripto-asset è mostrato al Cliente prima della sua convalida. Il Cliente dispone di un periodo di tempo indicato sul Sito per convalidare e finalizzare l'Operazione. Una volta convalidata, la Conversione non può essere annullata. Può essere annullata da COINHOUSE, in particolare in caso di Guasto tecnico o Forza maggiore.

L'importo dei Cripto-asset da convertire è soggetto a un importo minimo fissato da COINHOUSE al momento della Conversione.

Una volta convalidata l'Operazione di Conversione, sul Conto Crypto del Cliente viene addebitato l'importo del Cripto-asset convertito e accreditato l'importo del Cripto-asset ricevuto in cambio della Conversione, tenendo conto della Commissione d'Operazione relativa alla Conversione. L'importo del nuovo Crypto-asset accreditato sul Conto Crypto del Cliente è disponibile per il Prelievo, la Vendita o per un'altra Conversione entro un breve periodo di tempo (massimo 72 ore, salvo casi di Forza Maggiore). Una fattura dettagliata dell'Operazione viene inviata al Cliente ed è disponibile su richiesta. Queste informazioni sono visualizzate in modo permanente nella cronologia delle Operazioni sull'interfaccia del Conto Cliente sul Sito web.

Se COINHOUSE annulla una Conversione per qualsiasi motivo attribuibile al Cliente, anche se la Conversione è stata convalidata dal Cliente, il Conto Crypto del Cliente sarà riaccreditato in Crypto-asset al netto delle perdite subite da COINHOUSE dovute alla differenza di Prezzo tra i due Crypto-asset al momento in cui COINHOUSE ha effettuato la Conversione.

#### 12.2 Operazione di Conversione accompagnata da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente

Il Cliente contatta l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente via email o telefono per richiedere una Conversione. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente assisterà il Cliente nel processo e gli fornirà tutte le note di analisi prodotte da COINHOUSE. Il Cliente è l'unico a decidere della Conversione ed è libero di annullare la Conversione prima che sia convalidata. Qualsiasi abuso da parte del Cliente può essere soggetto alla fatturazione della Commissione d'Intervento.

La Conversione viene effettuata a un Prezzo non garantito, salvo Condizioni Speciali. L'Addetto alla Gestione del Conto Cliente confermerà il completamento della Conversione al Cliente per telefono (la conversazione può essere registrata), via email e/o con la firma elettronica di un Avviso d'Operazione.

### **13. Servizio di Conservazione**

#### 13.1 Accessibilità e durata della validità

Il servizio di Conservazione è offerto a tutti i Clienti che hanno un Conto Cliente convalidato, non bloccato e non sospeso e che sono in grado di accedere ai servizi di COINHOUSE attraverso il Sito Web.

Si può accedere al servizio dal Sito web o tramite un Addetto alla Gestione del Conto Cliente dopo un Acquisto o un Deposito (Conto Crypto). Può richiedere l'impostazione della 2FA, la verifica della connessione, così come

la fornitura di informazioni prima del suo utilizzo, come l'IBAN e il BIC del conto bancario del Cliente o la fornitura di uno o più indirizzi di Prelievo sul Portafoglio esterno del Cliente.

Il saldo del Conto Crypto di un Cliente è accessibile in ogni momento (tranne in caso di Guasto tecnico o Forza maggiore) sul Sito web.

Tuttavia, COINHOUSE si riserva il diritto di fissare un limite massimo al valore in euro dei Cripto-asset detenuti da un Cliente e conservati nel suo Conto Crypto. In caso di superamento di questo limite, COINHOUSE può richiedere il Prelievo di tutti o parte dei Cripto-asset con un preavviso di 30 giorni e può proporre una soluzione più adatta alle esigenze del Cliente o se i Cripto-asset non sono ritirabili.

### 13.2 Funzionamento del servizio e autorizzazione data a COINHOUSE

COINHOUSE offre ai suoi Clienti di conservare i Cripto-asset acquistati o depositati in un Conto Crypto specifico per ogni tipo di Cripto-asset per il quale COINHOUSE offre questo servizio.

Il Conto Crypto di un Cliente è un conto di mantenimento della posizione che riflette il saldo del Cliente per Cripto-asset. L'accesso ai suoi Cripto-asset è assicurato da COINHOUSE. Il Cliente riconosce espressamente di non avere accesso diretto ai Portafogli di Cripto-asset che delega a COINHOUSE.

I Cripto-asset dei Clienti sono tenuti in conti separati a seconda della natura del Cripto-asset conservato presso COINHOUSE, e possono essere gestiti secondo le procedure stabilite. I Cripto-asset dei Clienti sono conservati in conti aperti a tale scopo e sono distinti dai Cripto-asset detenuti da COINHOUSE stessa, che sono conservati in conti separati. COINHOUSE mantiene la posizione di ciascuno dei suoi Clienti in database sicuri.

COINHOUSE si riserva il diritto di utilizzare, senza preavviso e a sua sola discrezione, parte delle quantità di Cripto-asset che detiene per conto dei suoi Clienti allo scopo di realizzare investimenti per generare un rendimento per COINHOUSE. COINHOUSE è l'unico responsabile della scelta degli intermediari e/o dei protocolli informatici decentralizzati utilizzati per questi scopi ed è responsabile delle possibili conseguenze della perdita di tutta o parte della quantità di Cripto-asset dei suoi Clienti così utilizzati. COINHOUSE agirà di conseguenza e prenderà le misure necessarie nella selezione e nella gestione di questi investimenti.

### 13.3 Impegni e non responsabilità di COINHOUSE

COINHOUSE si impegna a fare del suo meglio per garantire la sicurezza dei Cripto-asset conservati e la sicurezza e la resilienza dei suoi sistemi informatici. COINHOUSE dispone dei mezzi umani e tecnici per operare il servizio.



COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze sulla Conservazione o il Prelievo a causa di un Guasto Tecnico, Forza Maggiore, una violazione della sicurezza del Cliente di qualsiasi tipo, un caso di rapimento o una richiesta di riscatto sul Cliente o i suoi familiari, cryptolockage (riscatto software), un attacco informatico o atti dolosi da parte di hacker o un attacco logico o un virus generico o non generico che colpisca il computer, il sistema di posta elettronica, il telefono o il materiale informatico del Cliente (ad eccezione di un qualsiasi attacco ai sistemi informatici di COINHOUSE che sono sotto il controllo della società), un errore, negligenza o atto doloso da parte del Cliente, o il mancato rispetto dei TCU da parte del Cliente.

#### 13.4 Gestione dei Fork e dell'Airdrop

COINHOUSE è in grado di gestire i Forks solo per alcuni Crypto-asset per i quali offre un servizio di Prelievo. COINHOUSE farà del suo meglio per informare i Clienti interessati via e-mail dell'esistenza di un Fork.

COINHOUSE può incoraggiarli a ritirarsi in modo che possano gestire da soli il loro accesso ai diritti del Fork.

Inoltre, per gestire un Fork, COINHOUSE terrà conto del fatto che :

- Il/i nuovo/i Crypto-asset deve/devono essere supportato/i dal sistema di Conservazione in uso senza modifiche tecniche, e
- Il nuovo o i nuovi Crypto-asset devono essere elencati su un sito web di riferimento (ad oggi: coinmarketcap.com) tra le prime 20 capitalizzazioni di mercato.

COINHOUSE non garantisce che i suoi Clienti riceveranno o saranno accreditati con una certa quantità di un nuovo Crypto-asset dal Fork del Crypto-asset originariamente detenuto al momento della determinazione del Fork.

Salvo diversa informazione (e-mail inviata ai Clienti), COINHOUSE non gestisce Airdrops su Cripto-asset detenuti nel Conto Crypto dei suoi Clienti.

#### 13.5 Restituzione dei Cripto-asset trattenuti

Il Cliente che ha depositato i suoi Cripto-asset presso COINHOUSE può richiedere la loro Restituzione totale o parziale. Questa Restituzione può essere fatta tramite Prelievo o Vendita. È importante notare che non tutti i Cripto-asset proposti come Servizio da COINHOUSE possono essere ritirati. Il Sito web menziona espressamente in caso di Acquisto che alcuni Cripto-asset non possono essere ritirati. Procedendo con la procedura di Acquisto, il Cliente riconosce e accetta che non potrà ritirare i suoi Cripto-asset.

Se COINHOUSE offre il Prelievo per un determinato Cripto-asset, COINHOUSE si impegna a restituire prontamente le quantità di Cripto-asset presenti nel Conto Crypto del Cliente su richiesta. Nonostante

questo impegno, COINHOUSE non restituirà immediatamente i Cripto-asset di un Cliente al verificarsi di uno o più dei seguenti eventi:

- Se il Conto Cliente è stato sospeso, chiuso o bloccato;
- Se il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi decide di farlo a causa dell'AML/CFT ;
- Su richiesta di un'autorità competente attraverso il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi;
- Se COINHOUSE ha il legittimo sospetto che il Cliente non abbia iniziato la richiesta di Prelievo;
- Dal Sito web, se i Limiti di Prelievo sono stati raggiunti;
- In uno dei casi di mancanza di responsabilità menzionati al punto 13.3;
- Se COINHOUSE subisce un attacco informatico, un attacco logico, un virus, generico o altro, un attacco fisico nei suoi locali o un attacco all'integrità degli Operatori nello svolgimento dei loro compiti;
- Se il Sito Web e più in generale i sistemi informatici di COINHOUSE sono in fase di manutenzione;
- Nel caso della fornitura di alcuni servizi di Cripto-asset che richiedono un periodo di ritiro o l'esecuzione di operazioni specifiche da parte di COINHOUSE prima della restituzione dei beni;
- Se il Cliente è deceduto o non è più contattabile.

COINHOUSE restituirà i Cripto-asset non appena l'evento o gli eventi di cui sopra siano stati risolti o trattati in modo tale che la sicurezza e la responsabilità del Cliente e/o di COINHOUSE non siano più in causa.

#### **14. Procedura di Prelievo e Deposito**

Il Prelievo e il Deposito sono proposti per alcuni Cripto-asset ai Clienti che hanno un Conto Cliente convalidato, non bloccato e non sospeso e che possono accedere ai servizi di COINHOUSE tramite il Sito web. Questi servizi sono accessibili dal Sito web e tramite un Addetto alla Gestione del Conto Cliente.

Questi servizi sono soggetti alle stesse limitazioni e condizioni del servizio di Conservazione definito sopra.

##### 14.1 Deposito

Il Deposito non è collegato ad un Acquisto effettuato nello stesso momento presso COINHOUSE ed è un'Operazione separata. Tuttavia, il Cliente deve aver effettuato un Acquisto o presentato determinati documenti entro un breve periodo di tempo per poter effettuare o convalidare un Deposito.

***Importante - Dichiarazione del Cliente:***

L'importo dei Cripto-asset depositati deve provenire da un Portafoglio di proprietà del Cliente. Accettando i TCU, il Cliente dichiara che i Cripto-asset depositati sono stati acquisiti da lui/lei in modo legale, che lui/lei è il pieno proprietario dei Cripto-asset depositati, che non sono in pegno e che non sono il risultato d'attività fraudolenti, di riciclaggio di denaro o di qualsiasi altra attività punita dalla legge, e che non sono stati affidati al Cliente da una terza parte suscettibile di violare le stesse regole. Il Cliente riconosce di essere pienamente responsabile delle conseguenze di qualsiasi dichiarazione falsa, incompleta o errata. COINHOUSE non sarà responsabile di dichiarazioni false, incomplete o errate da parte del Cliente. COINHOUSE può in qualsiasi momento richiedere al Cliente di fornire prove dell'origine dei Cripto-asset depositati o di annullare il Deposito.

Il Cliente è avvertito che deve controllare l'indirizzo del Deposito sul Sito web prima di ogni deposito. Il Cliente si impegna ad utilizzare solo l'indirizzo fornito da COINHOUSE per OGNI Deposito, poiché questo può essere diverso per ogni Deposito. COINHOUSE può cambiare regolarmente gli indirizzi o adattarli alle esigenze della tecnologia Blockchain o cessare di offrire Depositi per un determinato Cripto-asset. È responsabilità del Cliente assicurarsi che l'indirizzo di COINHOUSE sia attivo per ogni Deposito, inviando un'Operazione di Deposito al Conto Cliente.

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile dell'invio di Cripto-asset ad un indirizzo disattivato se l'Operazione di Deposito non è stata creata in precedenza sul Sito web o consultando un Addetto alla Gestione del Conto Cliente.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'uso dell'indirizzo del Portafoglio COINHOUSE, che è stato fornito da COINHOUSE per il Deposito. Il Cliente deve copiare esattamente questo indirizzo nell'applicazione del suo Portafoglio al fine di inviare la quantità di Cripto-asset secondo le istruzioni fornite da COINHOUSE sul Sito web. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile di eventuali danni causati da un errore nell'indirizzo del Portafoglio attribuibile al Cliente.

#### 14.1.1 *Procedura online*

La procedura di Deposito è spiegata sul Sito web. Al ricevimento di una quantità di Cripto-asset da parte di COINHOUSE, il Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi si riserva il diritto di bloccare e rifiutare il Deposito per un massimo di 10 giorni lavorativi. In caso di rifiuto, il Deposito sarà restituito al Cliente entro un massimo di 7 giorni lavorativi dopo la deduzione della Commissione di Prelievo e di qualsiasi Commissione d'Intervento e Commissione di Conservazione.

Una volta convalidato, il Deposito accredita il corrispondente saldo del Conto Crypto ed è disponibile per la Vendita, la Conversione e il Prelievo.

#### 14.1.2 *Procedura tramite un Addetto alla Gestione del Conto Cliente*

A distanza e per i Conti Clienti autorizzati, l'Addetto alla Gestione del Conto Cliente comunica via e-mail l'indirizzo di Deposito o il QR-code corrispondente, o mostra il QR-code al Cliente. L'Operazione è confermata via e-mail.

#### 14.2 Prelievo

Il Cliente ha il diritto di prelevare in qualsiasi momento tutto o parte dell'importo di un determinato Cripto-asset detenuto nel suo Conto Cripto presso COINHOUSE, a condizione che il suo Conto Cliente sia convalidato, non bloccato e non sospeso e che COINHOUSE offra il Prelievo di questo Cripto-asset. Il Cliente che desidera cancellare il suo Conto deve impostare il suo Saldo Cripto-asset a zero (0) affinché COINHOUSE possa soddisfare la sua richiesta. Se il Saldo è inferiore all'importo minimo di Prelievo o Vendita, il Cliente deve espressamente rinunciare al Prelievo o alla Vendita dei fondi presenti sul suo Conto Cripto. Se il Cliente non rinuncia, COINHOUSE addebiterà al Cliente 20 euro (IVA inclusa), pagabili tramite bonifico bancario o carta di credito, per effettuare il Prelievo e chiudere il Conto Cliente.

#### ***Importante - Assicurare il Prelievo:***

Prima di qualsiasi Operazione di Prelievo, COINHOUSE può chiedere al Cliente di attivare la 2FA sul suo Conto Cliente o di effettuare una Verifica di Accesso.

Al fine di garantire una maggiore sicurezza, COINHOUSE raccomanda e può richiedere al Cliente di fissare dei Limiti giornalieri e/o settimanali ai Prelievi. Il Cliente potrà sollevare i suoi Limiti seguendo la procedura comunicata dal Servizio Clienti o da un Addetto alla Gestione del Conto Cliente. La procedura sarà concepita in modo da garantire che il Cliente sia sicuro e che lui/lei sia l'autore del Prelievo ad un indirizzo di Prelievo che lui/lei ha convalidato.

## **15. Conti di pagamento**

Alcuni tipi di Conto Cliente (ad esempio Premium e Business Premium) sono a pagamento e danno accesso a servizi aggiuntivi, che sono descritti sul Sito Web e nella documentazione di vendita di COINHOUSE.

## **16. Cancellazione di un Servizio e termine per i reclami.**

### 16.1 Da parte del Cliente

Il Cliente ha la facoltà di annullare unilateralmente:

- Un Deposito o un Prelievo, prima della convalida di un'Operazione,;
- Un Acquisto se il suo corrispondente Conto Cripto non è stato accreditato entro un tempo ragionevole;

- Una Vendita se il suo conto bancario non è stato accreditato entro un tempo ragionevole;

Qualora incontri un problema, il Cliente deve contestare il Servizio o segnalare un problema come descritto nell'articolo 8.8 entro 7 giorni di calendario dal pagamento dell'importo relativo alla sua Operazione, dal completamento del Deposito, dalla conferma del Prelievo o il Prelievo dei Cripto-asset o dalla richiesta del suo Saldo del Conto Cripto. Scaduto tale termine, COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di problema relativo ad un Servizio.

### 16.2 Da COINHOUSE

Un'Operazione può essere annullata da COINHOUSE unilateralmente e senza preavviso in caso di violazione delle disposizioni dei TCU, e in particolare in caso di :

- Sospetto legittimo di COINHOUSE in merito alla vera identità od agli strumenti di pagamento del Cliente;
- Mancato rispetto da parte del Cliente delle disposizioni sugli strumenti di pagamento di cui all'articolo 17;
- Mancata risposta del Cliente entro 7 giorni alle domande e alle richieste del Servizio di Conformità e Gestione dei Rischi di COINHOUSE;
- Comportamento aggressivo, delittuoso o minaccioso da parte di un Cliente quando comunica con COINHOUSE.

In caso di cancellazione di un'Operazione per uno di questi motivi, COINHOUSE rimborserà il Cliente o sulla base del Prezzo del Cripto-asset utilizzato per l'Operazione o sulla base del Prezzo del Cripto-asset corrispondente alla data del rimborso a scelta di COINHOUSE. COINHOUSE può addebitare una Commissione d'Intervento e dedurre le perdite subite. Un'Operazione può essere annullata da COINHOUSE senza preavviso e senza possibilità di rimborso in caso di violazione dei TCU, in particolare in caso di :

- Mancato pagamento dell'Importo Lordo di Acquisto da parte del Cliente;
- Fornitura di un indirizzo di Prelievo errato da parte del Cliente in caso di Prelievo;
- Il mancato o errato trasferimento da parte del Cliente della natura e della quantità di Cripto-asset in un Portafoglio detenuto da COINHOUSE nel caso di un Deposito.

## **17. Condizioni e mezzi di pagamento**

COINHOUSE si riserva il diritto, in qualsiasi momento e senza preavviso, di modificare gli strumenti di pagamento accettati nel suo Sito Web, incluso il tipo e il paese di emissione delle carte di credito autorizzate per un'Operazione.

Il Cliente si impegna espressamente a utilizzare come strumento di pagamento :

- Massimo due carte bancarie diverse nello stesso periodo, che devono essere valide e intestate al titolare del Conto. Il Cliente deve avere fondi sufficienti per effettuare l'Acquisto. Le carte bancarie considerate come strumenti di pagamento elettronico anonimo non sono ammesse;
- Bonifico bancario da un conto bancario a suo nome esatto, o a suo nome e a quello del suo coniuge, convivente o partner di unione civile se la sua situazione familiare lo giustifica, aperto in una banca situata in Europa.

I Clienti con un Conto Cliente di una persona giuridica devono utilizzare la carta bancaria e il conto bancario della persona giuridica e non quelli di una persona fisica, e viceversa.

Tutte le Operazioni pagate con carta di credito sul Sito web devono essere protette dal sistema "3D secure" per la sicurezza online. L'uso di una VPN da parte del Cliente può bloccare gli Acquisti con carta di credito sul Sito Web a causa delle restrizioni del fornitore di pagamento e di COINHOUSE. Il Cliente è quindi invitato a non utilizzare una VPN. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di un Acquisto mancato a causa dell'uso di un'accesso VPN da parte di un Cliente. Il Cliente riconosce di aver letto e accettato le condizioni generali di utilizzo del servizio di pagamento del fornitore di pagamento utilizzato per i pagamenti con carta di credito.

COINHOUSE si riserva il diritto di verificare i dati personali forniti dal Cliente e di adottare tutte le misure ritenute necessarie per verificare l'identità del Cliente il cui conto bancario viene addebitato. Questa verifica può assumere la forma, oltre alla verifica dell'identità e/o del domicilio del Cliente, di una richiesta di comunicazione di tutti i documenti bancari come un IBAN prima della convalida dell'Operazione.

COINHOUSE non può essere ritenuto responsabile delle conseguenze di:

- Un difetto degli strumenti di pagamento del Cliente e/o del sistema di pagamento attribuibile al Cliente o alla sua banca e/o al fornitore degli strumenti di pagamento utilizzati da COINHOUSE;

- Il tempo necessario per restituire i fondi sul conto bancario del Cliente nel caso in cui l'Acquisto sia rifiutato o annullato dal Cliente, da COINHOUSE o dai fornitori di pagamento utilizzati;
- Il ritardo nella ricezione dei trasferimenti bancari sul conto del Cliente o sul conto bancario di Coinhouse.

●

## **18. Dichiarazione dei redditi**

COINHOUSE non effettua dichiarazioni fiscali per conto dei suoi Clienti. È responsabilità del Cliente dichiarare le plusvalenze e prendere tutte le misure necessarie e obbligatorie per pagare le tasse in conformità con la legislazione applicabile.

## **19. Responsabilità e Rinuncia alla responsabilità**

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE, COINHOUSE NON ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ PER PERDITE DI PROFITTI, REDDITI, VALORE, GUADAGNI O DATI, O PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI O CONSEGUENZIALI SUBITI DAL CLIENTE O DA QUALSIASI TERZO.

COINHOUSE non è responsabile nei confronti del Cliente in caso di violazione dei TCU da parte del Cliente, frode, negligenza o errore da parte del Cliente, in caso di Forza maggiore, in caso di Guasto tecnico o in caso di uno o più eventi di cui agli articoli 10, 11, 12, 13.3, 3.4, 13.5, 14, 16 e 17 o di azioni di terzi.

Il Cliente è l'unico responsabile delle scelte che opera nell'utilizzo dei Servizi. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi consiglio dato dall'Addetto alla Gestione del Conto Cliente o da qualsiasi altro Personale in relazione all'uso dei Servizi o per qualsiasi nota di analisi emessa da COINHOUSE, salvo in caso di colpa grave.

Il Cliente è debitamente avvertito dei rischi relativi ai Servizi e ai Cripto-asset. In questo contesto, COINHOUSE non è responsabile per :

- La stabilità del Prezzo delle Cripto-valute a causa della loro alta volatilità;
- La perdita, il furto o la divulgazione a terzi, sia intenzionalmente che involontariamente, della sua 2FA o del suo identificatore di connessione o password;
- Un attacco informatico, un virus informatico, un malware, un guasto, un furto, una perdita o un guasto del loro telefono o dispositivo informatico che blocca l'accesso al loro Conto Cliente o che porta all'accesso di una terza parte;
- Furto con scasso, furto, estorsione, violenza, ricatto, truffa, manipolazione di una persona, abuso di debolezza, o qualsiasi altro

reato subito dal Cliente che possa aver causato la perdita di Crypto-asset o la fornitura di Servizi non desiderati dal Cliente;

- La perdita o il furto dei Cripto-asset in qualsiasi modo dopo il loro Prelievo all'indirizzo pubblico indicato dal Cliente;
- Uso illegale dei Cripto-asset acquistati attraverso i Servizi.

COINHOUSE fa ogni sforzo per assicurare che il Sito sia accessibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Tuttavia, l'uso del Sito può essere temporaneamente sospeso a causa di manutenzione tecnica, migrazione o aggiornamenti, guasti o vincoli legati al funzionamento di Internet o delle reti di comunicazione utilizzate.

Le reti su cui circolano i dati hanno caratteristiche e capacità diverse e possono essere sature in certi momenti della giornata, il che può influenzare i tempi di download e l'accessibilità. COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali malfunzionamenti o impossibilità di accedere al Sito Web a causa di terzi o del Cliente, della congestione di Internet, dell'attrezzatura inadeguata del Cliente, della manutenzione o dell'aggiornamento del Sito Web o di qualsiasi altra circostanza al di fuori del controllo di COINHOUSE o in caso di Forza maggiore. In particolare, COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze finanziarie che potrebbero derivare dall'impossibilità di un Cliente di accedere al Sito Web e/o di utilizzare i Servizi per i motivi sopra indicati.

## **20. Assicurazione di responsabilità civile professionale**

COINHOUSE ha stipulato con MMA Entreprise una polizza di assicurazione di responsabilità civile professionale per fornitori di servizi di beni digitali con il numero di contratto MMA IARD N° 147 019 715 che copre le attività di servizio di custodia di beni digitali per conto di terzi, il servizio di acquisto o vendita di beni digitali in moneta legale, il servizio di scambio di beni digitali con altri beni digitali e la gestione di una piattaforma di trading di beni digitali

## **21. Clausola risolutiva**

L'annullamento di un Servizio da parte di COINHOUSE o la cancellazione di un Conto Cliente da parte di COINHOUSE si effettuerà con la ricezione da parte del Cliente di un messaggio di posta elettronica da parte di COINHOUSE all'indirizzo del Conto Cliente e sarà efficace automaticamente senza altre formalità, in particolare giudiziarie, in caso di violazione da parte del Cliente di una o più disposizioni dei TCU o di uno



dei documenti, qualunque sia il supporto, a cui i TCU fanno riferimento, e in particolare quelli menzionati sul Sito Web.

## **22. Incontro di persona con un Addetto alla Gestione del Conto Cliente**

Salvo casi eccezionali, gli uffici di COINHOUSE non sono aperti al pubblico. Tuttavia, nel caso della fornitura di determinati Servizi, i Clienti con un Conto a pagamento possono avere un incontro di persona con un Addetto alla Gestione del Conto Cliente presso gli uffici di COINHOUSE o in qualsiasi altro luogo concordato tra COINHOUSE e il Cliente.

COINHOUSE si riserva il diritto di citare in giudizio e chiedere i danni di qualsiasi tipo a qualsiasi persona o entità che faccia minacce contro il personale o i dirigenti di COINHOUSE o delle sue società affiliate, danneggi i suoi sistemi o i suoi uffici.

## **23. Proprietà intellettuale, marchi e fotografie**

Il Sito web, i marchi 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", e gli elementi riprodotti nel Sito web di COINHOUSE, incluse fotografie, immagini, testi, opere, illustrazioni, disegni, loghi e immagini, sono e rimangono di proprietà esclusiva di COINHOUSE e sono protetti dal diritto d'autore, dal diritto dei marchi e/o dai brevetti. Qualsiasi uso, riproduzione e/o distribuzione di questi elementi senza previa autorizzazione scritta di COINHOUSE comporterà un'azione legale contro il trasgressore.

Il Cliente non potrà riprodurre, rappresentare, estrarre o utilizzare in nessun modo tutti o parte dei marchi, loghi o altri contenuti del Sito web COINHOUSE.

Tutte le fotografie del Sito, in particolare quelle che illustrano i prodotti, non sono contrattuali e sono fornite solo a scopo illustrativo.

È severamente vietato registrare, fotografare o filmare gli uffici, il Personale e i Clienti senza l'espresso consenso della direzione di COINHOUSE.

## **24. Dati personali e privacy**

COINHOUSE si impegna a fare tutto ciò che è in suo potere per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali in conformità con le disposizioni legali e regolamentari in vigore.

COINHOUSE si impegna a garantire che solo il Personale autorizzato possa accedere ai dati personali del Cliente. L'accesso ai locali e ai server in cui i dati sono raccolti, trattati e conservati è strettamente limitato. Sono state

prese misure tecniche e organizzative appropriate per impedire l'accesso a persone non autorizzate.

Il Cliente è informato al momento dell'apertura di un conto e nei presenti TCU che COINHOUSE raccoglie e tratta i dati personali che lo riguardano in modo automatizzato. Più in generale, il Cliente accetta l'applicazione della Politica di Privacy di COINHOUSE. La raccolta e il trattamento dei dati personali realizzati da COINHOUSE in qualità di titolare del trattamento ai sensi del Regolamento n° 2016/679, il cosiddetto Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, sono necessari per l'apertura di un Conto Cliente e la fornitura dei Servizi, per la costituzione di file di clienti, per la corretta amministrazione del rapporto commerciale tra i Clienti e COINHOUSE e permette di migliorare l'esperienza del cliente e/o permette di personalizzare l'esperienza del cliente. Questi dati sono destinati ad essere utilizzati da COINHOUSE e dai suoi fornitori di servizi e partner situati all'interno e all'esterno dell'Unione Europea ai fini di questi termini e condizioni, ma non saranno utilizzati da terzi a scopo di marketing per i Clienti.

Il Cliente ha in ogni momento il diritto di accesso, modifica, rettifica e opposizione per motivi legittimi, così come il diritto di limitare il trattamento o la portabilità dei dati personali che lo riguardano, che può esercitare scrivendo direttamente sotto firma e allegando una copia della sua carta d'identità, a : *COINHOUSE SAS / Service Conformité et Gestion des Données / 14, avenue de l'opéra 75001 Parigi - Francia.*

Il Cliente ha il diritto di formulare direttive sul destino dei suoi dati personali dopo la sua morte, che possono essere inviate all'indirizzo indicato sopra.

I dati personali del Cliente sono conservati per il periodo più lungo necessario per rispettare le disposizioni legali e regolamentari applicabili. La maggior parte delle informazioni sono conservate per un minimo di 5 anni in conformità con gli obblighi legali e regolamentari relativi alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.

In caso di controversia sull'uso dei suoi dati da parte di COINHOUSE, il Cliente è informato che può rivolgersi alla Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## **25. Servizio Clienti**

Per qualsiasi informazione o domanda, si può contattare il Servizio Clienti COINHOUSE:

- Per e-mail a [serviceclient@coinhouse.com](mailto:serviceclient@coinhouse.com) o <https://support.coinhouse.com/hc/fr> ;
- Per telefono, al +33153009260, agli orari indicati dal servizio messaggi;

- Per posta a COINHOUSE SAS, Service Client, 14 avenue de l'opéra 75001 Parigi - Francia.

## **26. Contenzioso - Mediazione**

In caso di controversia tra un Cliente e COINHOUSE, il Cliente dovrà informare il Servizio Clienti nei modi previsti al precedente articolo 25, indicando gli estremi del contatto del Cliente e fornendo a COINHOUSE tutte le informazioni necessarie per valutare l'origine e le conseguenze della controversia.

Se la controversia persiste, il Cliente può contattare il servizio di risoluzione delle controversie online della Commissione Europea al seguente indirizzo: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooselanguage>.

COINHOUSE non ha un servizio interno di mediazione. Tuttavia, è possibile riferire ogni controversia al mediatore dell'autorità dei mercati finanziari francese (Autorité des Marchés Financiers): Mediatore AMF - Ms Marielle Cohen-Branche - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

## **27. Non rinuncia**

Il fatto che COINHOUSE non si avvalga in un determinato momento di una qualsiasi delle disposizioni dei presenti TCU non potrà essere interpretato come una rinuncia da parte di COINHOUSE al suo diritto di avvalersi di una qualsiasi delle disposizioni dei presenti TCU in un momento successivo, né potrà essere interpretato come una modifica dei TCU.

## **28. Giurisdizione territoriale e legge applicabile**

I presenti TCU sono soggetti alla legge francese.

In caso di controversia, il Cliente è invitato a presentare un reclamo conformemente all'articolo 26. Nessun'azione può essere intrapresa nei confronti di COINHOUSE senza che sia stata data messa in mora ad adempiere con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Salvo disposizioni legali contrarie, tutte le controversie a cui possono dar luogo i Servizi forniti in virtù dei presenti TCU, riguardanti la loro validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione, conseguenze e seguiti, rivelano della competenza esclusiva dei tribunali competenti della circoscrizione della Corte d'Appello di Parigi.

## **29. Informazioni amministrative**

COINHOUSE SAS

Capitale sociale: 10.000 euro RCS Parigi 815 254 545

Indirizzo : 14 avenue de l'opéra 75001 Paris - Francia

Registrazione AMF : E 2020-001

Tel: +33 1 53 00 92 60