

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION COINHOUSE

(Version mise à jour le 30/06/2022)

COINHOUSE est une société par actions simplifiée au capital de 10.000 € dont le siège social est situé 14 avenue de l'opéra 75001 Paris, France immatriculée sous le numéro 815 254 545 RCS de PARIS (ci-après « **COINHOUSE** »), enregistrée auprès de l'AMF en tant que Prestataire de Services sur Actifs Numériques, également appelés Crypto-actifs, sous le numéro : E2020-001. COINHOUSE permet à une clientèle composée de Consommateurs et de personnes morales (les « **Clients** ») d'accéder à des Services (tel que ce terme est défini ci-après) relatifs aux Crypto-actifs. COINHOUSE permet à ses clients de réaliser les Services à travers **son Site Internet, son Application mobile** et/ou par le biais de **Chargé de Clientèle**.

1. Avertissement sur les facteurs de risques

L'accès au Compte Coinhouse d'un Client est sécurisé par défaut par une adresse de messagerie (e-mail) et un mot de passe choisis par le Client. Il est rappelé que le Client doit choisir un mot de passe complexe différent des mots de passe de ses messageries et autres services dont il protège l'accès. L'accès par un tiers au Compte Coinhouse d'un Client peut entraîner le vol des Crypto-actifs conservés dans le Compte. Coinhouse ne pourra être tenue responsable des vols intervenant dans ces conditions. Nous recommandons à chaque Client de renforcer la sécurité de son Compte Coinhouse en ayant recours à la double authentification (2FA tel que ce terme est défini ci-après) suivant les recommandations expliquées tout au long du parcours de création d'un compte et dans des articles disponibles dans la rubrique [Besoin d'aide ?](https://support.coinhouse.com/hc/fr) (<https://support.coinhouse.com/hc/fr>) du Site Internet, de l'Application mobile ou en contact tant notre Service Client. Coinhouse ne peut en aucun cas être tenu responsable de toutes les conséquences de quelque nature que ce soit, ayant pour cause la perte, le vol, le détournement / hack, l'usurpation, l'escroquerie, l'indisponibilité de l'accès à l'adresse de messagerie du Client reliée à son Compte Coinhouse, à ses moyens informatiques, à son téléphone ou ses applications 2FA, à la sécurisation de son mot de passe, à ses documents d'identité et ses justificatifs de domicile ou d'origine des fonds, qui sont tous sous sa responsabilité.

Les Crypto-actifs et les technologies sur lesquelles ils reposent sont innovants et relativement récents. Quels qu'en soient leurs usages (valeur d'investissement, valeur d'échange, représentation d'un droit, ...), les Crypto-actifs et leur utilisation sont porteurs de plusieurs risques, dont sans que cette liste soit exhaustive : le risque de marché, de liquidité, de volatilité, de perte totale des fonds en cas d'erreur de manipulation ou de perte de la clé privée. Ces risques sont listés et expliqués sur notre Site Internet dans la section « Conformité / Compliance » (<https://www.coinhouse.com/fr/conformite/>).

L'investissement dans les Crypto-actifs ne convient donc pas à tous les Clients. Il revient aux Clients de s'informer par eux-mêmes sur les différents Crypto-actifs, les technologies sous-jacentes, et de comprendre ce qu'est un Portefeuille (tel que ce terme est défini ci-après), de savoir comment le manipuler et notamment comment réaliser des dépôts et retraits de Crypto-actifs. COINHOUSE met gratuitement à disposition sur son Site Internet et actualise des contenus pédagogiques, des notes de recherche, des livres blancs rédigés par ses équipes afin d'accompagner ses Clients. Les rubriques [Besoin d'aide ?](#) ainsi que [Approfondir](#) du Site Internet regroupent des réponses à de très nombreuses questions.

COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages provoqués par une erreur d'adresse de Portefeuille imputable au Client.

Sur son Site Internet, son Application mobile et ses différents supports, COINHOUSE est susceptible d'indiquer les performances passées de la valorisation d'un Crypto-actif donné (notamment son Prix tel que ce terme est défini ci-après). COINHOUSE rappelle à ses Clients que les performances passées ne préjugent pas des performances futures, que les Prix des Crypto-actifs sont particulièrement volatils (à titre indicatif, ils peuvent varier de plus de + ou - 20% en une journée) et qu'en règle générale, il n'y a pas de performance élevée sans risque élevé.

2. Définitions

Achat de Crypto-actifs, Achat, ordre d'Achat : acquisition par un Client d'une quantité de Crypto-actif vendue par COINHOUSE contre un paiement en euros par un moyen de paiement accepté sur le Site Internet ou l'Application mobile.

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

Application et/ou Application mobile Coinhouse désigne l'application logicielle Coinhouse éditée et fournie par Coinhouse, donnant accès aux services tels que définis ci-après, et qui est disponible gratuitement dans l'« App Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par le Client sur son terminal Apple iOS et Android. Le Client aura besoin de son propre téléphone mobile équipé d'un accès internet et d'un système d'exploitation récent. Le Client est tenu d'installer la dernière version logicielle de l'Application sur son téléphone mobile.

Avis d'Opération : document envoyé par un Chargé de Clientèle pour signature électronique par le Client en lien avec la réalisation de certains Services. L'envoi de ce document vaut pour preuve de l'exécution du Service considéré.

Chargé de Clientèle : Opérateur accompagnant les Clients dans la réalisation des Services et le conseil sur le marché des Crypto-actifs. Les Chargés de Clientèle, spécialement formés et identifiés comme tels, peuvent intervenir à distance (email, téléphone ou système vidéo par internet) après avoir identifié le Client ou en présence du Client.

Compensation d'un Montant d'Achat : COINHOUSE calcule la quantité de Crypto-actif à recevoir par le Client lors d'un Achat en divisant le Montant d'Achat exprimé en euros par le Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE au moment de la validation de l'Achat par le Client.

Compensation d'une Vente : COINHOUSE calcule le montant versé au Client lors d'une Vente en multipliant la quantité donnée de Crypto-actif du Client disponible dans le cadre de la Vente par un Cours du Crypto-actif fixé par COINHOUSE au moment de la validation de la Vente, auquel sont déduits les Frais sur Transaction liés à la Vente.

Conditions Particulières : sont considérées comme Conditions Particulières les mentions et stipulations diverses précisant toutes les caractéristiques contractuelles spécifiques aux CGU de COINHOUSE. Les Conditions Particulières s'ajoutent ou modifient les CGU dans le but de les adapter au cas particulier d'un Client et/ou d'un Service. Les Conditions Particulières proposées par COINHOUSE peuvent être précisées dans un document ou contrat spécifique signé par le Client ou sur tout support durable proposé par COINHOUSE (y compris système de signature électronique) et validées par le Client qui les accepte.

Conservation de l'accès aux Crypto-actifs ou « Conservation » ou service de « Stockage » de Crypto-actifs : service fourni par COINHOUSE à ses clients, visant à garder et sécuriser l'accès à leurs Crypto-actifs. Les Crypto-actifs gardés par COINHOUSE pour le compte de son Client sont uniquement accessibles au Client suivant des procédures définies par COINHOUSE et acceptées par le Client qui accepte les présentes CGU.

Crypto-actif ou Crypto-monnaie ou Actif Numérique : est une représentation numérique de valeurs ou droits pouvant être transférés et stockés électroniquement, en utilisant la blockchain ou une technologie similaire. Les actifs numériques sont définis juridiquement comme :

- Les jetons mentionnés à l'article L. 552-2 du Code Monétaire et Financier, à l'exclusion de ceux remplissant les caractéristiques des instruments financiers mentionnés à l'article L. 211-1 et des bons de caisse mentionnés à l'article L. 223-1 ;
- Toute représentation numérique d'une valeur qui n'est pas émise ou garantie par une banque centrale ou par une autorité publique, qui n'est pas nécessairement attachée à une monnaie ayant cours légal et qui ne possède pas le statut juridique d'une monnaie, mais qui est acceptée par des personnes physiques ou morales comme un moyen d'échange et qui peut être transférée, stockée ou échangée électroniquement.

Il est précisé que cette définition juridique est susceptible d'évoluer dans le temps. Les actifs numériques n'obéissent pas à une définition juridique unique. La qualification juridique qui leur est applicable, et le régime réglementaire afférent, doivent être appréciés au cas par cas et *in concreto*, compte tenu des caractéristiques spécifiques de chaque projet (*rapport ESMA, Advice on Initial Coin Offerings and Crypto-assets, 9 January 2019 ; et rapport EBA, Report with Advice for the European Commission on crypto-assets, 9 January 2018*).

Pour les besoins des présentes, COINHOUSE rattache les *Non Fongible Tokens* (NFTs) à la définition de Crypto-actif.

COINHOUSE propose différents types de Crypto-actifs, tels que le Bitcoin, l'Ethereum ainsi que des *stablecoins*. La liste est disponible sur le Site Internet, sur l'Application mobile et sur demande au Service Client.

CGU : correspond aux présentes conditions générales d'utilisation de COINHOUSE régissant les Services applicables à tous les Clients de COINHOUSE, le cas échéant complétées ou amendées par les Conditions Particulières. Les CGU sont disponibles et téléchargeables sur le Site Internet et consultables sur l'Application mobile; elles sont également envoyées au Client par messagerie électronique. Le Client doit notamment les valider lors de la création de son Compte et lors de la réalisation de chaque Service.

Client : Le Client peut être un Consommateur au sens du Code de la consommation, un non-professionnel, une personne morale. Le Client personne physique doit être majeur au sens de l'article 414 du Code civil et ne doit pas être frappé d'une incapacité listée à l'article 1146 du Code civil.

Compte Client ou Compte : signifie un compte nominatif unique et personnel permettant d'accéder aux services de COINHOUSE sur son Site Internet ou sur l'Application mobile. L'identifiant d'un Compte Client est une adresse de messagerie électronique. Un Compte Client est protégé par un mot de passe qui doit respecter le format imposé. COINHOUSE procède à des Vérifications de Connexion et recommande très fortement à ses clients l'utilisation d'une double authentification (« 2FA ») pour accéder au Compte Client sur le Site et réaliser des Transactions et Retraits, modifier et fournir des informations du Compte. Par défaut, un Client dispose d'un Compte Client dit « **Classique** ».

Compte Client validé : un Compte Client est validé quand le Client reçoit un message électronique de COINHOUSE l'informant de sa validation ou en est informé par un Chargé de Clientèle. COINHOUSE décide seul à travers son Département Conformité et Gestion des Risques de la validation d'un Compte Client sur la base des données d'identification du Client, de sa politique LCB-FT et des informations fournies par ce dernier. Seul un Client disposant d'un Compte Client validé peut accéder aux Services.

Compte Crypto : signifie un compte de tenue de position dans lequel est inscrit la quantité d'un Crypto-actif donné détenue par un Client et mise en Conservation chez COINHOUSE, ainsi que sa contre-valeur en monnaie ayant cours légal basé sur un Prix fourni à titre indicatif. Chaque Client dispose de plusieurs Comptes Crypto associés au Compte Client validé, dont le nombre est égal au nombre de Crypto-actifs différents disponibles pour réaliser des Transactions sur le Site Internet ou sur l'Application mobile.

Compte payant : désigne une offre commerciale proposée par COINHOUSE à ses Clients. Il s'agit notamment des Comptes Premium, Business Premium, Platinum, etc... Cette offre est valable pendant la durée indiquée lors de sa souscription et après paiement par le Client concerné d'un droit d'entrée non remboursable fixé par COINHOUSE et indiqué au Client avant la souscription de cette offre commerciale. L'offre permet aux bénéficiaires d'accéder à des services supplémentaires décrits sur le Site Internet et sur l'Application mobile pendant la durée où la souscription est effective et le Compte Client est validé. L'adhésion au Statut Premium est validée par le Département Conformité et Gestion des Risques de COINHOUSE, qui se réserve le droit de refuser et de suspendre une adhésion, sans être tenu de rembourser le Client du montant du droit d'entrée, non remboursable, en cas de manquement du Client aux présentes CGU ou de comportement inapproprié à l'égard de COINHOUSE (par exemple, sans que cela soit exhaustif en cas de comportement injurieux, irrespectueux, menaçant etc...). L'offre et ses conditions d'éligibilité sont indiquées sur le Site Internet, sur l'Application mobile et sont disponibles sur demande formulée auprès du Service Client.

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

Conversion ou opération de Conversion : service proposée par COINHOUSE consistant à échanger une quantité d'un type de Crypto-actif en une quantité d'un autre Crypto-actif.

Défaillance Technique : désigne l'un des cas suivant résultant d'un fait non imputable à COINHOUSE: indisponibilité de l'accès au réseau téléphonique ou à l'Internet par COINHOUSE ou le Client, indisponibilité d'accéder aux données de COINHOUSE hébergés par des tiers pour des raisons imputables à ces tiers, indisponibilité de l'accès aux Portefeuilles de COINHOUSE, problème technique inhérent au fonctionnement d'une Blockchain ou d'un « smart contract », indisponibilité de l'accès ou de la manipulation des comptes bancaires de COINHOUSE utilisés pour la réception des Achats ou le paiement des Ventes, indisponibilité ou défaillance des partenaires de COINHOUSE prestataires de paiement (PSP) ou techniques liés aux paiement des Transactions, indisponibilité de l'accès à des plateformes de partenaires ou places de marchés pour l'achat ou la vente de Crypto-actifs opérée par COINHOUSE pour son compte propre, indisponibilité ou perte par le Client de l'accès à son Portefeuille, faits résultant de l'action de hackers (pirates informatiques), d'une atteinte logique ou d'un virus informatique ou de tout autre malveillance sur les systèmes informatiques du Client, sur ceux des partenaires techniques, ou des places de marché utilisés par COINHOUSE pour les Transactions et la Conservation.

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

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

EUR-L : est un Crypto-actif dont la parité en euros est communiquée quotidiennement à Coinhouse par une société indépendante, la société LUGH, société par actions simplifiée domiciliée 148 rue de l'Université 75007 Paris et enregistrée au RCS Paris sous le numéro 884 976 440. La valeur exprimée en euro de l'EUR-L est déterminée par la société LUGH et n'est donc pas garantie, les risques de perte sont importants. L'EUR-L qui est émis par la société LUGH sous sa responsabilité exclusive est disponible pour tous les Clients de COINHOUSE. L'EUR-L peut être utilisé par un Client afin de réaliser des Transactions et pourra être retiré ou déposé vers/ depuis le Portefeuille externe d'un Client. Si Coinhouse le permet, un Client de COINHOUSE peut vendre ou acheter une quantité d'EUR-L contre des euros auprès de COINHOUSE avec interposition de son compte propre et en aucun cas auprès de la société LUGH. Il est expressément précisé que les EUR-L n'octroient pas aux Clients qui les détiennent de créance directement à l'encontre la société LUGH ayant émis ces EUR-L, pour en obtenir le remboursement en euros. L'EUR-L ne peut être qualifié de moyen de paiement. Pour plus d'informations : <https://www.lugh.io/>.

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

Frais sur Transaction ou Commission : montant en euros, ou le cas échéant en Crypto-actif, perçu par COINHOUSE en rémunération de la réalisation d'une Transaction. La Commission varie en fonction de la nature de la Transaction, du type de Compte Client (classique, payant), du montant de la Transaction et du type de Crypto-actif. Elle est présentée et validée explicitement par le Client avant chaque Transaction. La méthodologie de calcul est précisée à l'article 9 ainsi que dans la Grille Tarifaire du Site Internet.

Frais d'Intervention : frais prélevés par COINHOUSE au Client au titre de la gestion d'un impayé, d'un incident de paiement, d'un incident sur le Compte Client, de la gestion d'une Transaction n'ayant pas abouti en raison d'une erreur ou omission du Client ou en absence de justificatifs conformes fournies au Service Conformité et Gestion des Risques, en cas d'abus d'un Client, ou pour tout autre raison mentionnée dans les CGU. Le montant des Frais d'Intervention, qui ne sont pas déterminables à l'avance, s'exprime en euros calculé comme un pourcentage du montant de la Transaction ou en montant équivalent en Crypto-actif, ou le cas échéant par un montant fixe, avec un minimum et un maximum, tels qu'indiqués dans la Grille Tarifaire du Site Internet et/ou dans les présentes CGU.

Frais de Conservation : frais prélevés par COINHOUSE pour la conservation d'une quantité d'un Crypto-actif dans le Compte Crypto d'un Client.

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

Frais de Retrait : frais prélevés par COINHOUSE pour le Retrait d'une quantité d'un Crypto-actif sur un Portefeuille externe en raison des coûts associés à la validation par des systèmes informatiques de la blockchain de l'opération de transfert de la quantité de Crypto-actif vers le Portefeuille du Client. Ces frais ne sont pas déterminables à l'avance et leurs modalités de calcul sont indiqués dans la Grille Tarifaire du Site.

Force Majeure : au terme de l'article 1218 du Code civil, évènement échappant au contrôle de son débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de l'entrée en vigueur des CGU et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchant l'exécution de son obligation. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la convention. Si l'empêchement est définitif, la convention est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

Gestion Pilotée: La Gestion Pilotée est un service qui s'adresse aux investisseurs souhaitant déléguer la gestion de leur portefeuille d'actifs numériques. Un(e) chargé(e) d'affaires Coinhouse dédié(e) accompagne le client dans son opération d'investissement. La Gestion pilotée se décline en plusieurs niveaux de risque selon le profil d'investisseur. L'investisseur peut demander, par notification écrite, le déplacement de ses fonds d'une option à une autre.

Grille tarifaire : grille tarifaire récapitulant pour chaque Service ou Transaction le montant et/ou les modalités de calcul des frais qui seront prélevés par COINHOUSE et qui est accessible sur le Site Internet en suivant le lien suivant [Grille tarifaire | Coinhouse](#)

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

KYC (Know Your Customer ou Connaissance client) : terme utilisé dans le cadre de l'application d'une procédure de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et désignant les diligences à réaliser pour permettre l'identification d'un Client (Know Your Customer).

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

Limites d'Achat, de Vente, de Dépôt et de Retrait : signifie, pour un Client donné, les sommes égales aux montants maximum d'Achat, de Vente, de Dépôt et de Retrait en cumulé réalisables par ce Client sur une période donnée.

Livret Crypto : Le Livret Crypto est un service proposé aux investisseurs particuliers et aux entreprises leur permettant d'optimiser leur placement de *stablecoin* (USDT, USDC ou *stablecoin* euro) sur une période donnée. En proposant un rendement sur ces *stablecoins*, Coinhouse offre la possibilité de réduire les risques liés aux fluctuations brutales des prix avec un taux d'intérêt.

Mandat de Gestion : un contrat écrit sur papier ou autre support durable, par lequel un Client (le mandant) donne pouvoir à COINHOUSE (le mandataire) afin de gérer un portefeuille de Crypto-actifs, en fonction de ses objectifs d'investissement, y compris sa tolérance au risque, de ses connaissances et son expérience et de sa situation financière, y compris sa capacité à subir des pertes.

Montant Brut d'Achat, Montant d'Achat, Montant Net de Vente : termes définis à l'article 10.

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

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

Portefeuille ou Wallet : une application informatique permettant le contrôle, la réception et l'envoi des Crypto-actifs, dont la sécurisation est garantie par l'utilisation de processus cryptographiques basés sur des mécanismes de clé privée et clé publique. Un Portefeuille contient une ou plusieurs adresses utilisées pour l'échange de Crypto-actifs ainsi qu'une ou plusieurs clés privées sécurisant les avoirs. La divulgation, le vol, ou la perte des clés privées peut entraîner la perte totale des Crypto-actifs.

Portefeuille externe : un Portefeuille dont le Client dispose de la maîtrise et pour lequel COINHOUSE n'a aucune maîtrise possible. Le Portefeuille externe est totalement étranger aux systèmes informatiques de COINHOUSE.

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

Le Prix d'un Crypto-actif est calculé et fixé par COINHOUSE par agrégation des différentes contre-valeurs du Crypto-actif considéré sur des places de marché de renom ou des fournisseurs de liquidité sélectionnés par COINHOUSE, ajusté d'une marge technique variant en fonction des facteurs suivants : nature du Crypto-actif, prix et liquidité de l'actif sur les places de marché et les fournisseurs de liquidité partenaires de COINHOUSE, quantité requise par le client, nature de la relation d'affaires entre le client et COINHOUSE ou tout autre critère pertinent déterminé au moment de la fixation du Prix.

Le Prix d'un Crypto-actif est indiqué à différents endroits sur le Site Internet ou sur l'Application mobile, il est mis à jour régulièrement (généralement à moins de quelques minutes d'intervalle). Lorsqu'il n'est pas indiqué dans une procédure liée à un Achat, une Vente ou une opération de Conversion, le Prix d'un Crypto-actif est donné à titre indicatif et peut représenter une valeur moyenne entre une opération d'Achat et de Vente de ce Crypto-Actif, et donc différé du Prix qui sera retenu lors de la Transaction. Seul le Prix retenu lors de la Transaction compte dans sa comptabilisation et pour l'application des présentes CGU.

Sauf mention contraire ou Conditions Particulières, COINHOUSE ne peut donc garantir par avance le Prix du Crypto-actif au titre duquel une Transaction s'effectue dès lors que ce Prix fluctue par nature.

Questionnaire de Connaissance Client : questionnaire établi dans un objectif de LCB-FT, de lutte contre la fraude, d'évaluation des attentes d'un Client, de connaissance en matière d'investissement (notamment crypto) et de sa tolérance aux risques, et adressé au Client via une interface du Site Internet, de l'Application mobile ou directement par le Personnel de COINHOUSE. COINHOUSE se réserve le droit de refuser un Service à un Client, sans dédommagement, en cas d'absence de réponse, de réponse partielle ou non satisfaisante à un Questionnaire Client dans un délai de 72 heures après sa communication au Client.

Restitution : tel que ce terme est défini à l'article 13.5.

Retrait : désigne l'acte d'envoi par COINHOUSE, à la demande du Client, d'une quantité de Crypto-Actif à l'adresse du Portefeuille fournie par un Client, étant entendu que le Client est seul responsable de la communication de cette adresse et que COINHOUSE ne saurait être tenu responsable de la communication par le Client d'une adresse erronée ou ne lui

appartenant pas. Le Retrait n'est pas accessible pour tous les Crypto-actifs proposés par Coinhouse. Les Crypto-actifs non retirables sont indiqués sur le Site Internet ou de l'Application mobile au moment de la procédure d'Achat.

SEED : données de sauvegarde d'un Portefeuille de Crypto-actifs. Celles-ci se présentent sous la forme d'une liste de mots, et permettent un accès complet au Portefeuille lié. Cette sécurité permet de restaurer le Portefeuille en cas de perte, de vol ou de destruction du support du Portefeuille (téléphone, tablette, PC ou autre). Cette liste de mots est strictement confidentielle. Le stockage sous quelque forme que ce soit des informations de la SEED est sous la responsabilité unique du Client. COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu responsable d'erreurs dans le stockage de la SEED du Portefeuille d'un Client ou de sa perte.

Services : désigne l'ensemble de services offerts par COINHOUSE à ses Clients depuis le Site Internet, l'Application mobile ou par le biais d'un Opérateur ou d'un Chargé de Clientèle. Les Services sont notamment constitués des Transactions, de la Conservation, du Retrait et du Dépôt d'un Crypto-actif, de la Gestion Pilotée et du Livret Crypto. Ces services incluent également i) des prestations techniques, comme la récupération d'une SEED, le transfert de Wallet, la conservation de certains Crypto-actifs pour le compte du Client dans un dispositif non connecté de type hardware Wallet, ii) les prestations de conseil en investissement sur des Crypto-actifs, iii) l'accès au suivi du Wallet et des services d'investissement tel que la Gestion Pilotée ou le Livret Crypto sur le Site Internet et/ou l'Application Mobile ou iv) des services d'investissement dans un ou plusieurs Crypto-actifs par le biais de Mandat de Gestion, d'offre de *staking* ou d'accès à des solutions d'investissement en finance décentralisée tels que ces termes sont définis sur le Site Internet, sur l'Application mobile et présentés commercialement. COINHOUSE se réserve le droit d'offrir les Services à ses Clients selon leurs besoins et leurs profils d'aversion au risque. Certains Services peuvent faire l'objet de Conditions Particulières.

Site Internet : signifie l'ensemble des Services de COINHOUSE accessibles à l'adresse web (url) suivante : <https://www.coinhouse.com>, et notamment l'interface du Compte Client accessible avec ses identifiants de connexion et le cas échéant, le 2FA.

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

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

Vente de Crypto-actif, Vente ou ordre de Vente : service par lequel COINHOUSE achète une quantité de Crypto-actif détenue par un Client disposant d'un Compte Client validé contre un paiement en euros effectué par virement sur le compte bancaire du Client ouvert dans la zone Europe.

Vérification de Connexion : procédure mise en place par COINHOUSE en demandant au Client de renseigner un code transmis par email ou par SMS afin de vérifier qu'il est bien à l'origine d'une action sur son Compte Client.

3. Dispositions générales

Les présentes CGU régissent les Services proposés à tout Client sur le Site Internet, l'Application mobile à distance et par le biais d'un Opérateur. Elles constituent avec la facture, le cas échéant les Conditions Particulières, l'Avis d'Opération, le Mandat de Gestion et le Questionnaire de Connaissance Client ou tout autre document en tenant lieu, les seuls documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tout autre document (prospectus, présentation de Services, catalogues ou photographies des Crypto-actifs, etc.) qui n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle. Les présentes CGU sont applicables dans le monde entier.

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

Lors de l'Achat ou la Vente des Crypto-actifs en monnaie fiduciaire, les Crypto-actifs sont vendus ou achetés aux Clients par COINHOUSE pour un Prix libellé en euro (€), sauf mention particulière contraire. La Conversion de Crypto-actif ne permet pas d'afficher un Prix libellé en euro (€), puisqu'une quantité est échangée contre une autre quantité. Les Frais de Conversion peuvent être exprimés en euro en utilisant l'équivalence avec le Prix du Crypto-actif.

4. Application des conditions générales – Opposabilité et Preuve

Les CGU sont mises à la disposition du Client sur le Site Internet et l'Application mobile conformément à l'article 1127-1 du Code civil. Elles peuvent également être communiquées via email aux Clients sur simple demande, par courrier électronique ou courrier postal, en plus de la communication automatique et de leur validation à la création du Compte Client et lors de la réalisation d'une Transaction ce qui vaut acceptation de leurs termes. Elles sont également communiquées de manière automatique au Client lors de la notification à tous les Clients lors de leur mise à jour. De ce fait, les CGU et leurs modifications ultérieures sont opposables aux Clients qui reconnaissent en avoir eu connaissance et les accepter.

L'archivage des communications, des Services réalisés, des documents Clients et des factures est effectué sur un support fiable et durable conformément à l'article 1379 du Code civil. Tous ces éléments ont valeur probante entre les Parties. De manière générale, tout document informatique de COINHOUSE fait preuve entre les Parties.

5. Langue des CGU

Les présentes CGU pourront être traduites en anglais, en italien et en espagnol afin de faciliter leur compréhension auprès de Clients. Les éléments traduits n'auront qu'une valeur informative. Ainsi, nonobstant cette traduction, il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de différend, seule la version française des présentes CGU fera foi entre les Parties.

6. Modification des CGU

COINHOUSE se réserve la faculté de modifier ses CGU à tout moment. En cas de modification des CGU, la nouvelle version des CGU est soumise à l'acceptation du Client qui dispose de 15 jours pour les décliner. Passé ce délai de 15 jours et si le Client ne les a pas déclinées, les CGU entreront en vigueur et seront applicables à tout Service réalisé par le au Client. Si le Client décline la nouvelle version des CGU, le Client devra retirer les fonds conservés sur son Compte Client dans un délai de

15 jours, à l'issue duquel son Compte Client sera clôturé dans les conditions de l'article 8.5.5. La version des CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la réalisation d'un Service. Il est recommandé au Client de sauvegarder les CGU en vigueur au jour de la réalisation des Services auxquels il a eu recours, nonobstant les règles d'archivage mises en œuvre par COINHOUSE.

7. Nullité d'une clause des CGU

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

8. Règles générales applicables aux Services

8.1. Offre de Crypto-actifs

La liste des Crypto-actifs proposés par COINHOUSE est communiquée au Client par l'intermédiaire du Site Internet, de l'Application mobile ou d'un Chargé de Clientèle. Le Client peut également demander par email la communication de cette liste. Elle est susceptible d'évoluer à tout moment sans préavis. En particulier, COINHOUSE peut décider unilatéralement de ne plus offrir de Services sur un Crypto-actif donné. Cette décision peut être motivée par un éventuel risque juridique ou technologique. Dans ce cas, COINHOUSE fera ses meilleurs efforts pour notifier les Clients concernés dans des délais raisonnables, proposera des solutions afin que les Clients puissent retirer les Crypto-actifs vers leur Portefeuille, les convertir contre d'autres Crypto-actifs ou bien les vendre.

8.2. Offres de Services

La liste des Services proposés par COINHOUSE à ses Clients peut évoluer dans le temps. Ces Services sont communiqués au Client par l'intermédiaire du Site Internet www.coinhouse.com, de l'Application mobile, du Compte Client, et ou d'un Chargé de Clientèle.

Tous les Services offerts par COINHOUSE ne sont pas disponibles pour tous les Crypto-actifs offerts. Certains Services comme le Dépôt, Retrait, la Conversion peuvent être limités à certains Crypto-actifs proposés. De même, certains Services peuvent être réservés à une partie des Clients de COINHOUSE ou peuvent nécessiter un Compte Client spécifique, tel que le Compte payant. Il convient au Client de se référer aux informations communiquées sur le Site Internet, l'Application mobile, en particulier au moment il a recours à un Service pour en connaître les éventuelles limitations, d'interroger son Chargé de Clientèle ou d'en demander la communication par email au Service Client.

8.3. Dispositions générales applicables aux Services sur le Site Internet et l'Application mobile

Tous les Services auxquels un Client peut avoir recours à distance doivent impérativement être réalisés sur un support écrit durable, depuis le Compte Client validé via le Site Internet ou l'Application mobile.

Les Services proposés par COINHOUSE sont accessibles directement sur le Site Internet ou l'Application mobile de COINHOUSE à partir d'un Compte Client validé, non bloqué ou non suspendu.

En cas de difficulté dans la bonne exécution d'un Service ou lors de la création d'un Compte Client, un Client du Site Internet ou l'Application mobile et COINHOUSE peuvent communiquer par téléphone, par email ou via le système de support utilisé par COINHOUSE.

COINHOUSE se réserve le droit, sans préavis et sans aucun dédommagement possible, de ne pas valider un Compte Client, de refuser d'exécuter tout Service pour un Client donné, ou de bloquer, suspendre provisoirement, supprimer un Compte Client dans les conditions de l'article 8.9. Plus généralement, COINHOUSE se réserve le droit de fermer l'accès à tout ou partie du Site Internet ou de l'Application mobile, de suspendre l'exécution ou la fourniture de tout ou partie des Services proposés en cas de Force Majeure, de Défaillance Technique, de mise en danger ou de menaces portant sur son Personnel ou ses moyens techniques de quelque nature que ce soit.

8.4. Dispositifs généraux applicables aux Transactions et autres Services initiées par le biais d'un Chargé de Clientèle

Selon le statut de son Compte Client (se référer aux offres commerciales sur le Site Internet ou l'Application mobile) un Client peut recourir à l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle pour la réalisation d'un Service en présentiel ou à distance (par téléphone, email, par le biais de la signature électronique d'un formulaire ou par conservation vidéo) dans les heures habituelles d'ouverture des bureaux de COINHOUSE, à savoir de 9h30 à 18h30 (heure de Paris), tous les jours ouvrés sauf les jours fériés, le 24 décembre, le 31 décembre, le 2 janvier et toutes autres jours mentionnés par COINHOUSE sur son Site Internet, son Application mobile ses réseaux sociaux ou par messagerie ou par notification e-mail (notamment par message d'absence d'un Chargé de Clientèle). COINHOUSE se réserve le droit de ne pas exécuter ou répondre à toute demande formulée, tout ordre envoyé ou confirmé par quelque moyen que ce soit (email, téléphone, réception de l'Avis d'Opération signé, ect.) en dehors des heures habituelles, sauf Conditions Particulières ou accord écrit du Chargé de Clientèle visé par sa hiérarchie précisant les conditions. COINHOUSE ne peut être responsable des conséquences, des pertes financières ou d'opportunités liées à la non-exécution ou l'absence de réponse à une demande, un ordre formulé ou reçu en dehors des heures habituelles.

Le Client est informé que ses conversations avec le service client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par COINHOUSE à des fins probatoires, de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service.

Ces conversations ne seront pas conservées au-delà de six mois à compter de leur enregistrement sauf si la réglementation impose une durée de conservation supérieure.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes en écrivant directement sous signature et en joignant une copie de sa pièce d'identité, à : COINHOUSE SAS / Service Conformité et Gestion des Données / 14, avenue de l'opéra 75001 Paris – France. Ces demandes ne doivent pas porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

L'Utilisateur a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Il est informé que les données le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

La demande de réalisation d'un Service par un Client doit être formulée par e-mail, par téléphone, par tout document électronique prévu à cet effet ou en présence du Client. Une fois formulée par le Client, la demande de réalisation d'un Service à un Chargé de Clientèle ou Opérateur de COINHOUSE est irrévocable. L'exécution du Service peut être confirmée au Client par e-mail ou par le biais de la signature électronique d'un Avis d'Opération ou oralement en présence du Client.

Un Client donné peut également bénéficier de l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur dans le cas de difficultés rencontrées sur le Site Internet ou l'Application mobile sans que cela soit pour autant une obligation d'accompagnement imputable à COINHOUSE.

En cas d'abus de la part d'un Client dans le recours à un Chargé de Clientèle ou à un Opérateur pour la réalisation de Services (par exemple, sans que cela soit exhaustif, demandes répétitives sans aboutir, sollicitations multiples, recours déraisonnable à un Chargé de Clientèle etc...), en cas de comportement inapproprié, injurieux ou menaçant d'un Client à l'encontre d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur, en cas de manquement d'un Client au titre de ses obligations décrites dans les CGU, et à la discrétion de COINHOUSE, COINHOUSE peut prélever au Client des Frais d'Intervention.

8.5. Ouverture d'un Compte Client

8.5.1. Documents et informations à fournir

Les documents et informations à fournir lors de la demande de création d'un Compte Client sont indiqués sur le Site Internet, sur l'Application mobile ou disponibles sur demande formulée par écrit au Service Client. COINHOUSE exigera notamment, sans que cette liste soit exhaustive, une pièce d'identité lisible et en cours de validité, une photographie (une selfie du Client portant un mot manuscrit) ou vidéo du Client, la communication d'une adresse email valide, du numéro de téléphone du Client, de son adresse de résidence principale, d'informations concernant ses revenus, sa profession et son patrimoine, la communication d'un relevé d'identité bancaire. En cas de Compte Client joint, des documents identiques peuvent être demandés à l'autre titulaire du Compte Client.

La nature ou le format de ses documents (image, document pdf, ...) peut évoluer dans le temps. La liste des documents exigibles peut différer dans le cas de la création d'un Compte Client personne morale ou personne physique. La création d'un Compte Client personne morale nécessitant notamment la communication d'un kbis (ou équivalent) de moins de 3 mois, des statuts, du registre des bénéficiaires effectifs et d'un relevé d'identité bancaire.

Dans le cadre de la relation d'affaires, COINHOUSE est susceptible de demander à un Client une mise à jour de ses documents ou la fourniture de documents supplémentaires (notamment justificatifs d'origine des fonds, justificatifs de revenu ou de patrimoine, justificatifs d'achat de Crypto-actifs, réponse à un Questionnaire de Connaissance Client) afin de lui permettre d'accéder à de nouveaux Services, de permettre de la réalisation d'un Service ou de modifier les Limites telles que prévues à l'article 8.6.

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

L'ouverture d'un Compte Client et le maintien de la relation d'affaires avec COINHOUSE sont restreints à des Clients majeurs, dont la résidence principale se situe en Europe et dont le pays de nationalité ne fait pas partie de la liste des pays sous sanction internationale ou des pays non autorisés par COINHOUSE. La liste de ces pays est indiquée sur le Site Internet (<https://www.coinhouse.com/fr/nationalites-autorisees/>) et est susceptible d'évoluer à tout moment et sans préavis par simple décision de COINHOUSE ou par obligations réglementaires. COINHOUSE ne peut être tenu responsable des conséquences de la fin d'une relation d'affaires avec un Client du fait du blocage ou suspension de son Compte Client en raison des restrictions liées à son pays de résidence ou de nationalité.

8.5.3. Mise à jour des informations du Compte Client

Le Client s'engage à communiquer dans les meilleurs délais tout changement d'identité, de situation patrimoniale ou professionnelle, changement de domicile, de numéro de téléphone, de coordonnées bancaires, d'adresse email ou tout autre changement capable d'impacter sa capacité d'investissement ; et à fournir un nouveau justificatif.

En cas d'expiration de son document d'identité, le Client pourra être amené à fournir un nouveau document en cours de validité et complet dans les meilleurs délais sous peine de voir son Compte suspendu ou bloqué.

Une fois le Compte Client Validé, certaines informations ne peuvent être modifiées sans procédure spécifique communiquée par le Service Client et sur présentation de justificatifs.

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

8.5.4. Sécurisation du Compte Client sur le Site Internet ou l'Application mobile

Le Client est seul responsable de la sécurisation de l'accès à son Compte Client sur le Site Internet ou l'Application mobile, dont l'accès par défaut se fait à l'aide d'une adresse de messagerie (email) et d'un mot de passe. Il est impératif que le Client protège lui-même son Compte en s'assurant de la protection de son système de messagerie (et dont il est le seul à avoir accès) lié à son Compte et en utilisant un mot de passe complexe et différent de ceux qu'il utilise habituellement, et cela préalablement à la réalisation de tout Service. Le fonctionnement même des Crypto-actifs (notamment opération de transfert d'un portefeuille à un autre irréversible, adresse de portefeuille pseudo anonyme) impose une grande vigilance, car l'accès par un tiers au Compte Coinhouse d'un Client peut entraîner le vol des Crypto-actifs conservés dans le Compte.

Il est recommandé au Client de mettre en place le 2FA sur son Compte Client afin de pouvoir sécuriser ses informations et accéder aux Services. COINHOUSE peut exiger l'activation préalable du 2FA ou la Vérification de Connexion pour certaines opérations. Le Client peut être amené à bloquer lui-même son compte s'il considère qu'il y a un risque de sécurité. Cette demande de blocage peut être communiquée au Service Client ou être effectuée en suivant les instructions sur le Site Internet, l'Application mobile ou reçue par email. La demande de déblocage d'un Compte Client ou de suppression du 2FA par un Client nécessite le suivi d'une procédure stricte et la communication de justificatifs communiqués par le Service Client ou un Chargé de Clientèle et peut prendre plusieurs jours à plusieurs semaines. COINHOUSE se réserve le droit de ne pas exécuter cette demande si la procédure n'est pas respectée et les documents demandés ne sont pas transmis et jugés valides.

L'accès à l'Application mobile peut également être sécurisé par l'utilisation de fonctions de reconnaissance biométrique (Face ID, applications de reconnaissance faciale ou d'empreinte digitale). Cette fonction permet l'identification du Client au sein de l'Application par reconnaissance biométrique du Client et implique que le téléphone mobile ou la tablette soit équipé d'un lecteur adapté. L'utilisation de cette fonction remplace la saisie des Codes de reconnaissance (votre numéro client et votre code secret) et garantit la sécurité de l'accès à l'Application. Le Client s'engage à enregistrer ses propres données biométriques et uniquement sur un téléphone mobile ou une tablette dont il est le seul utilisateur.

Les données biométriques du Client ne sont pas stockées en dehors du téléphone du Client et ne sont jamais sauvegardées par Coinhouse.

Coinhouse se réserve le droit de modifier ou d'ajouter des modalités d'authentification applicables à tous ses services ou à certains services spécifiquement désignés. Le Client en sera informé par un email dans un délai raisonnable.

8.5.5. Suppression d'un Compte Client

Un Client peut demander, à tout moment, à supprimer son Compte Client, validé ou non, en informant par e-mail le Service Client. COINHOUSE accèdera à sa demande dans des délais raisonnables et selon les dispositions de l'article 24. Des Frais d'Intervention d'un montant minimum de 20 euros TTC pourront être appliqués à la discrétion de COINHOUSE.

À noter que pour répondre à ses obligations légales, COINHOUSE met en œuvre un traitement de surveillance ayant pour finalité la LCB-FT et l'application des mesures de sanctions financières. En conséquence, certaines données seront conservées pendant 5 ans à compter de la clôture de la relation d'affaires.

Lorsque le Client dispose d'un solde positif sur son Compte Crypto, il convient d'opérer une distinction :

- Lorsque le solde du Compte est inférieur à l'équivalent du montant minimum des Frais de Retrait communiqués au Client sur le Site Internet, l'Application mobile ou par le Service Client et calculés conformément aux modalités prévues dans la Grille Tarifaire, et que le Client souhaite clôturer son Compte, il doit renoncer expressément au montant présent sur son Compte Crypto. L'attention du Client est attirée sur le fait que toute renonciation est définitive et qu'elle engendre l'impossibilité totale de récupérer les fonds ultérieurement.
- Lorsque le solde du Compte est supérieur au montant minimum des Frais de Retrait tels que calculés selon les modalités indiquées dans la Grille Tarifaire : le Client est informé qu'il est dans l'obligation de retirer préalablement les fonds conservés et de prévenir COINHOUSE lorsque le retrait est réalisé afin de pouvoir archiver son Compte Client.

Si le Client détient un Crypto-actif qui ne peut être retiré sur un Portefeuille externe, alors le Client devra vendre la quantité détenue de ce Crypto-actif ou le cas échéant, la convertir dans un Crypto-actif qui peut être retiré (tel que le Bitcoin). Si la Vente ou la Conversion n'est pas possible parce que la quantité de Crypto-actif détenue est inférieure au seuil minimal de Vente ou de Conversion de ce Crypto-actif tel qu'indiqué sur le site Internet ou l'Application mobile et dont le Client aura pris connaissance préalablement à la réalisation de tout Service, alors le Client doit renoncer expressément au montant présent sur son Compte Crypto de ce Crypto-actif.

8.5.6. Double Compte

Un Compte Client est strictement personnel et est créé à destination et utilisation unique du Client. Coinhouse n'autorise l'ouverture que d'un seul Compte Client par personne.

Toutefois, un Client peut ouvrir à la fois un Compte Client Consommateur et un Compte Client personne morale à condition d'avoir deux adresses email de connexion différentes et d'utiliser des moyens de paiement distincts propres à chaque Compte Client.

8.5.7. Décès, invalidité, incapacité du client, exécution d'une décision judiciaire

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

8.6. Limites liées à la réalisation des Services

8.6.1. Montant minimum

COINHOUSE se réserve le droit de modifier à tout moment sans préavis la valeur minimale en euros ou en quantité de Crypto-actifs liée à la réalisation d'un Service pour un Crypto-actif donné (notamment le montant minimal d'Achat, de Vente, de Retrait, de Conversion). Ces montants doivent nécessairement inclure les frais dus à COINHOUSE pour la réalisation des

Services demandés par Client. Ces montants sont communiqués sur le Site Internet, sur l'Application mobile, par les Chargés de Clientèle et sur demande au Service Client. Sauf mention contraire sur le Site Internet ou sur l'Application mobile, il n'y a pas de montant minimum pour le Dépôt de Crypto-actif.

8.6.2. Montant maximum et fixation des limites

COINHOUSE permet théoriquement à ses Clients la réalisation de Services sans limite de montant maximum tant que le Compte Client ne présente pas de risque de sécurité, que le Client est en mesure de justifier de l'origine des fonds (en monnaie ayant cours légal ou en Crypto-actifs) lors d'un Achat ou d'une Vente, et uniquement si le Département Conformité et Gestion des Risques a donné un avis favorable à la réalisation du Service, suite à l'analyse des documents, des éventuels Questionnaires Connaissance Client et plus généralement des informations transmises par le Client.

Des Limites d'Achat, de Vente, de Dépôt ou de Retrait peuvent être fixées sur une période de 365 jours glissants, par jour, sur une période donnée ou sans limite temporelle et peuvent s'appliquer à un Crypto-actif donné du Compte Client. La valeur des Limites correspond aux montants cumulés de toutes les opérations réalisées sur la période. Les Limites d'Achat peuvent être différentes selon le moyen de paiement.

Le Client en est informé via le Site Internet, l'Application mobile ou par un Chargé de Clientèle.

8.6.3. Cas du Retrait ou Dépôt

Tous les Crypto-actifs proposés par COINHOUSE ne sont pas retirables ou déposables sur ou depuis un Portefeuille externe. Il revient au Client de se renseigner sur les Crypto-actifs supportés. Il existe un montant minimal pour un Retrait. Celui-ci est communiqué en permanence sur le Site Internet, sur l'Application mobile, sur demande auprès du Service Client et par les Chargés de Clientèle.

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

COINHOUSE se réserve le droit de procéder à des analyses approfondies (notamment la destination des fonds) et de refuser des Retraits pour des raisons de sécurité, légales ou réglementaires.

COINHOUSE peut exiger du Client un Retrait de ses Crypto-actifs si leur valeur exprimée en Euros venait à dépasser un seuil fixé par COINHOUSE. Dans ce cas, COINHOUSE informe le client avec un préavis de 30 jours et peut lui proposer une solution de garde mieux adaptée à ses besoins.

COINHOUSE est en droit de demander au Client la nature du Portefeuille externe (Wallet physique, Wallet logiciel, Wallet détenu chez un autre Prestataire, Wallet d'un site internet, Wallet d'une application mobile) depuis ou vers lequel il réalise un Dépôt ou un Retrait, ainsi que le nom de la personne ou de l'entité possédant le Wallet d'origine ou le Wallet de destination.

Concernant les cryptos-actifs des Clients ayant fait l'objet d'une demande de retrait vers un Wallet externe qui a été refusée par le Département Conformité et Gestion des Risques, ces derniers seront vendus par Coinhouse en euros dans les conditions prévues à l'article 9.2, puis remboursé via le moyen de paiement utilisé au moment de l'opération d'Achat ou par exception par virement bancaire sur le compte du détenteur légitime du moyen de paiement initial, une fois son identification réalisée. La somme remboursée correspondra à la contre-valeur en euros des Crypto-actifs au moment du remboursement moins les Frais d'Intervention qui s'appliqueront de plein droit, et non à la valeur au moment de l'Achat initial.

8.7. Vérification et analyse lors de l'exécution des Services

Quel que soit le niveau du Compte Client, le Département Conformité et Gestion des Risques dans le cadre de son action pour la LCB-FT et de la prévention de la fraude et des risques peut décider à tout moment de suspendre l'exécution d'un Service pour un Client donné pendant un délai ne pouvant excéder 14 jours ouvrés à partir de la demande de réalisation d'un Service, sans que Coinhouse ne puisse être tenu responsable des conséquences de cette suspension. A l'issue de ce délai et sans limite de temps, le Département Conformité et Gestion des Risques peut décider d'interdire la réalisation de Services, d'interdire ou de limiter l'usage de certains moyens de paiement, de bloquer ou suspendre un Compte.

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

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

- Dans le cas d'une Transaction, COINHOUSE pourra annuler l'opération en question et remboursera le Client en déduisant des Frais d'Intervention et d'éventuelles autres pertes subies par COINHOUSE dans le cadre de la réalisation de ladite opération.
- Dans le cas d'un Retrait, COINHOUSE pourra refuser le Retrait.
- Dans le cas d'un Dépôt, COINHOUSE pourra refuser le Dépôt et renverra la quantité de Crypto-actifs déposée en déduisant des Frais d'Intervention à l'adresse que le Client devra fournir sous sa propre responsabilité.
- Dans le cas de tout autre Service, COINHOUSE pourra annuler le Service et appliquera des Frais d'Intervention.

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

- Documents d'identité supplémentaires (passeport, permis de conduire, état civil, visa);
- Communiquer le plus rapidement possible tout changement de sa situation patrimoniale ou professionnelle ;

- Preuves de l'origine des fonds (document prouvant qu'il est bien le détenteur du moyen de paiement utilisé, relevé bancaire, relevé de banque joint, relevé d'épargne, avis d'imposition, bulletin de salaire, documents notariés attestant d'une vente, attestation bancaire, etc.), et en cas de Vente ou de Dépôt : adresses cryptographiques permettant de déterminer les dates d'acquisition des Crypto-actifs à vendre, preuve d'achat, preuve de minage, identité de la personne ou de l'entité possédant le Wallet d'origine ou de destination ;
- Attestation du Client certifiant en toute connaissance de cause sa demande de Retrait à une adresse cryptographique donnée ;
- Attestation bancaire validant le moyen de paiement utilisé ;
- Documents liés à la personne morale : comptes sociaux, relevé bancaire, attestation bancaire, bénéficiaires effectifs, ...
- Questionnaire Connaissance client ;
- Décharge de responsabilité.

8.8. Notification par un Client d'un problème constaté en lien avec la réalisation d'un Service

Compte tenu des technologies utilisées en matière de Crypto-actifs et de leurs caractéristiques, si un Client constate un problème de quelque nature que ce soit lié à un Service, à un paiement du Montant Brut d'Achat par carte bancaire ou par virement bancaire, au paiement du Montant net de la Vente, celui-ci doit dans les 7 jours calendaires après la réalisation ou la non-exécution de ce Service notifier COINHOUSE du problème, soit en par lettre recommandée avec accusé de réception, soit en contactant le Service Client et en apportant la preuve que le Service Client a bien reçu sa notification.

8.9. Suspension ou blocage d'un Compte Client

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

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

Un Compte Client suspendu ou bloqué ne pourra plus accéder aux Services temporairement ou définitivement. COINHOUSE se réserve le droit à sa discrétion d'appliquer des Frais d'Intervention à la suspension ou au blocage d'un Compte Client.

COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences de quelque nature qu'elles soient liées au blocage ou à la suspension d'un Compte Client, notamment du vol ou de la perte de Crypto-actifs détenus par le Compte Crypto du Client intervenant avant ou après le blocage ou la suspension ayant pour cause un fait imputable au Client.

8.10. Modification d'un Retrait

Un Retrait une fois réalisé par COINHOUSE ne peut pas être modifié, cette opération étant irréversible et sous la responsabilité du Client.

8.11. Absence de délai de rétractation

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

9. **Tarifification**

Les tarifs pratiqués par COINHOUSE sur l'ensemble de ses offres commerciales / Services et/ou leurs modalités de calcul sont mentionnés sur le Site Internet dans la Grille Tarifaire accessible ici [Grille tarifaire | Coinhouse](#) et dans la rubrique [Besoin d'aide ?](#). Ils sont également disponibles sur simple demande écrite formulée auprès du Service Client.

9.1. Information sur le Prix des Crypto-actifs

Les Prix des Crypto-actifs pouvant faire l'objet d'une Transaction par COINHOUSE sont communiqués au Client sur le Site Internet, sur l'Application mobile ou à sa demande lors d'une opération réalisée avec l'accompagnement d'un Chargé de Clientèle.

9.2. Calcul des Frais sur les Transactions et Frais d'Intervention

Les Frais sur les Transactions sont déterminés, comme indiqué ci-après et dans la Grille Tarifaire :

- A l'Achat, les Frais d'Achat sont déterminés en multipliant le taux de Commission par le Montant Brut d'Achat (tel que ce terme est défini à l'article 10) divisé par (1 + taux de Commission), le taux de Commission étant exprimé en pourcentage.

- A la Vente, les Frais de Vente sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la quantité de Crypto-actifs vendue et par le Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE lors de la Compensation de la Vente.
- A la Conversion, les Frais de Conversion sont déterminés en multipliant le taux de Commission par la contre-valeur des Crypto-actifs convertis.

Les Frais sur les Transactions sont soumis à des minimums tels qu'indiqués sur le Site Internet ou sur l'Application mobile.

Le taux de Commission peut dépendre du type de Compte Client (par exemple : Compte Premium) et du moyen de paiement utilisé.

En cas d'erreur imputable au Client (envoi d'un mauvais montant en Euros, dépassement du délai autorisé de Transaction, utilisation d'un moyen de paiement non autorisé ou ne lui appartenant pas, absence de libellé dans le virement bancaire à l'Achat, communication d'un IBAN incorrect ou lié à un compte bancaire n'appartenant pas au Client, irrégularité du Compte Client, raisons de l'article 8.9), COINHOUSE peut appliquer des Frais d'Intervention par Transaction, qui s'ajoutent aux Frais de Transaction. Les Frais d'Intervention sont calculés en pourcentage du montant équivalent en euros de la Transaction ou en pourcentage de la quantité de Crypto-actif. Les Frais d'Intervention peuvent être soumis à un minimum.

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

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

- avant la validation par le Client de la Transaction effectuée sur le Site Internet ou sur l'Application mobile.
- postérieurement à la réalisation de la Transaction si celle est effectuée directement par un Chargé de Clientèle agissant sur demande du Client.

Dans les deux cas, le montant des Frais d'Intervention peuvent être communiqués ultérieurement et faire l'objet d'une facturation séparée.

Le Prix est garanti :

- En cas de Vente, de Conversion, d'Achat par virement bancaire ou carte bancaire initié et finalisé par le Client depuis le Site Internet ou l'Application mobile ;
- En cas d'Achat réalisé avec l'aide d'un Chargé de Clientèle ou d'un Opérateur, lorsque les fonds ont été reçus par virement bancaire, et si le Client précise expressément vouloir confirmer lui-même ou annuler l'achat sur le Site Internet ou l'Application mobile pendant le laps de temps qui sera indiqué par email ;
- Si les Conditions Particulières le précisent.

Le Prix n'est pas garanti :

- En cas de paiement récurrent automatique d'Achat de Crypto-actif ou de Vente récurrente ;
- En cas de Transaction portant sur un Crypto-actif effectué directement par un Chargé de Clientèle ou un Opérateur, sauf demande expresse du Client ;
- En cas de d'Achat par virement bancaire réalisé depuis le Site Internet ou l'Application mobile si le Client ne peut pas accéder à son Compte Client sur le Site Internet, sur l'Application mobile ou s'il n'annule pas l'Achat à la fin du laps de temps indiqué par email ;
- Suite à une modification de la Transaction requise par le Client ou résultant d'une erreur qui lui est imputable, au non-respect des CGU notamment des procédures de l'article 12, à la suspension du Compte Client ou son blocage par le Service Conformité et Gestion des Risques ;
- En cas d'annulation de la Transaction par le Client ;
- En cas de suspension de la Transaction par décision du Département Conformité et Gestion des Risques ;
- En cas de Défaillance Technique ou Force Majeure.

9.4. Absence de TVA sur les Frais de Transactions

Les Frais sur les Transactions, les Frais de Retrait et de Dépôt ne sont pas assujetties à la TVA (article 261 C, 1°-d du CGI – BOI-TVA-CHAMP-10-10-40-50 n° 10 ; article 135, paragraphe 1, sous d), e) et f), de la directive 2006/112 – CJUE, 22.10.15, C264/14, Hedqvist).

9.5. Calcul des Frais de Retrait

COINHOUSE refacture intégralement les Frais de Minage au Client qui sont inclus dans les Frais de Retrait. Les Frais de Minage sont déterminés en utilisant les informations fournies par les Wallets (en unité/Byte) multipliées par la taille d'une transaction standard et par le Cours du Crypto-actif. Les Frais de Retrait sont calculés en pourcentage de la quantité brute du Crypto-actif faisant l'objet d'un Retrait en incluant des frais minimums pris par COINHOUSE, selon les modalités indiquées dans la Grille Tarifaire.

9.6. Tarifification du Dépôt

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

9.7. Tarifification de la Conservation

La Conservation d'une quantité d'un ou plusieurs Crypto-actifs par un Client sur son Compte Crypto est un service gratuit sauf mention contraire, notamment dans le cas où le Client souhaite accéder à un service spécifique qui implique de signer un contrat de conservation.

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

9.8. Tarifification du Retrait

Le Retrait de Crypto-actifs par un Client depuis son Compte Crypto est un service payant, sauf mention contraire, dont les modalités de calcul sont indiquées dans la Grille Tarifaire.

9.9. Tarification de l'Abonnement, tarification spécifique

L'accès à certains Services proposés par COINHOUSE, la création de Compte Client personne morale, l'accès à l'accompagnement par un Chargé de Clientèle font l'objet d'une tarification spécifique qui peut inclure le paiement d'un abonnement sur une période donnée.

Ces tarifications qui sont présentées sur le Site Internet, sur l'Application mobile et dans la documentation commerciale de COINHOUSE correspondent à un engagement ferme sur l'achat des prestations par le Client.

L'accès aux Services et aux bénéfices d'un Compte Client sur abonnement sont conditionnés à son paiement et prennent fin à la fin de la durée d'engagement, dès l'arrêt des paiements ou en cas de demande formulée par écrit du Client. Un Service sur abonnement ne peut être suspendu. Une fois réglé, un abonnement est considéré comme dû et ne peut être remboursé même s'il est arrêté du fait du Client.

10. Procédures d'Achat

10.1. Procédures générales :

Pour réaliser un Achat, un Client doit disposer d'un Compte Client ouvert et validé. Un Compte suspendu ou bloqué ne peut réaliser d'Achat.

Lors d'un Achat, le Client renseigne le type Crypto-actif à acheter (étant entendu que ce Crypto-actif est vendu par COINHOUSE) et la quantité qu'il souhaite acheter ou le montant total en euros qu'il souhaite régler (ci-après « Montant Brut d'Achat »). Le Montant d'Achat correspond au Montant Brut d'Achat après déduction des Frais sur Transaction d'Achat. Il revient au Client de s'informer sur la volatilité des Prix des Crypto-actifs. Le Client est libre d'annuler un Achat avant la validation de son paiement et celui-ci est annulé sans frais et les fonds sont retournés dans un délai de 2 à 7 jours ouvrés sur le compte bancaire utilisé pour l'envoi des fonds.

Pour un Achat sur le Site Internet ou l'Application mobile la procédure est décrite sur le Site Internet, l'Application mobile et le Prix du Crypto-actif est affiché au Client préalablement à sa validation. Le Client dispose d'un délai indiqué sur le Site Internet ou sur l'Application mobile pour payer l'Achat et pour finaliser l'opération. Une fois le paiement validé, l'Achat n'est pas annulable par le Client. Il peut être annulé par COINHOUSE, notamment en cas de Défaillance Technique ou de Force Majeure.

Dans le cadre d'un Achat par virement, le compte bancaire utilisé par le Client doit être identifié, sa banque doit être en Europe, en particulier un Client Consommateur ne peut utiliser un compte bancaire de personne morale ou vice versa. COINHOUSE se réserve le droit, sans préavis, de limiter le nombre de compte bancaire utilisable par un Client.

Des Limites s'appliquent aux Achats d'un Client en fonction des données du Compte Client, de son historique de Transactions et du moyen de paiement utilisé. Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites d'Achat auprès d'un Opérateur, via le Site Internet ou l'Application mobile. Le Client peut être amené à remplir ponctuellement un Questionnaire de Connaissance Client fourni par COINHOUSE.

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

La quantité de Crypto-actifs achetée est disponible dans un court délai (au maximum 72h sauf Force Majeure) dans le Compte Crypto correspondant du Client. L'application de mesures de LCB-FT, de lutte contre la Fraude ou les conséquences d'un défaut de liquidité sur les places de marchés utilisées par COINHOUSE pour réaliser les transactions pour compte propre peuvent retarder la mise à disposition des Crypto-actifs achetés. COINHOUSE ne peut être tenu responsable des conséquences de ce retard.

COINHOUSE ne peut être tenu responsable d'un refus de l'opération d'Achat par COINHOUSE et de ses conséquences, du fait de la réception d'un montant différent du Montant Brut d'Achat, d'instructions incomplètes ou erronées dans le libellé du virement bancaire, de l'utilisation par le Client de moyens de paiement (carte bancaire ou compte bancaire) ne lui appartenant pas ou impossible à associer à son Compte Client ou pour des raisons justifiées par son Département Conformité et Gestion des Risques en raison du KYC du Client ou de la LCB-FT.

Si COINHOUSE venait à annuler un Achat alors que le Client a procédé au paiement du Montant d'Achat pour tous motifs imputables au Client, le Client sera remboursé déduction faite des pertes éventuellement subies par COINHOUSE du fait de la différence de Prix du Crypto-actif avec le moment où COINHOUSE a procédé à la Compensation du Montant d'Achat.

COINHOUSE n'est en aucune manière tenue d'exécuter un Achat expiré ou annulé. Un Achat non validé, non payé, ou partiellement payé par un Client sera réputé annulé et pourra ne pas être réalisé par COINHOUSE.

En cas d'erreurs répétées (virement sans référence/libellé, virement ne respectant pas les Limites, utilisation de moyens de paiement ne lui appartenant pas, virement depuis un compte bancaire hors zone Europe ou non autorisé) ou de tout manquement imputable au Client au titre des CGU, des Frais d'Intervention seront appliqués et calculés sur le Montant Brut d'Achat.

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

10.2. Achat par carte bancaire

Le Client dispose d'un délai de quelques minutes tel qu'indiqué sur le Site Internet ou l'Application mobile pour effectuer son paiement par carte bancaire qui sera confirmé par « 3D-Secure ». La carte bancaire utilisée doit être à son nom ou au nom de la personne morale titulaire du Compte Client, ne doit pas être considérée comme un moyen de paiement électronique anonyme, être valide et acceptée par COINHOUSE. Au-delà du délai affiché, l'Achat est indiqué comme « expiré » et est annulé. Le Client ne doit pas utiliser de VPN pour sa connexion, car le paiement risque d'être refusé.

COINHOUSE ne peut être tenu responsable des conséquences de l'utilisation d'une carte bancaire n'appartenant pas au Client, d'une opération d'Achat annulée ou en échec.

10.3. Achat par virement bancaire

Lors d'un Achat par virement bancaire, COINHOUSE communique directement sur le Site Internet ou l'Application mobile les coordonnées bancaires de COINHOUSE (« Compte Bancaire COINHOUSE ») et les instructions exactes permettant au Client de faire son virement bancaire, notamment l'indication d'un code à mettre dans le libellé du virement (qui peut être du type « CNHS xxxxxx »). Le Client est libre d'annuler à tout moment son ordre d'Achat tant que le virement du Montant Brut d'Achat n'a pas été reçu sur le Compte Bancaire COINHOUSE.

Le Client doit impérativement générer l'opération d'Achat sur le Site Internet ou l'Application mobile avant de réaliser son virement afin de valider que le Montant Brut d'Achat ne dépasse pas sa Limite autorisée et afin d'obtenir un code d'identification de l'opération à préciser dans le libellé de son virement bancaire.

Une fois le paiement du Montant Brut d'Achat reçu sur le Compte Bancaire COINHOUSE avec les instructions correctement indiquées dans un délai maximum de 8 jours ouvrés après le jour après l'initiation de l'Achat sur le Site Internet ou l'Application mobile, COINHOUSE procède à la vérification des informations du Client. Cette validation peut prendre maximum 72h, sauf si le Client est notifié (par email ou téléphone) d'une anomalie ou si COINHOUSE n'est pas en mesure d'attribuer la transaction au Client (par exemple : Client/Opération non identifiable) ; dans ce cas, l'Achat est suspendu pour une durée maximum de 45 jours. Des Frais d'Intervention peuvent être imputés au Client à la seule discrétion de COINHOUSE.

La validation de la transaction d'Achat par COINHOUSE déclenche une notification (par email) au Client afin de l'informer qu'il dispose d'un laps de temps qui peut atteindre 72 heures pour finaliser lui-même l'opération ou pour l'annuler sans frais. En cas d'annulation, le remboursement du Montant Brut d'Achat se fait sous 7 jours ouvrés sauf cas de Force Majeure ou Défaillance Technique. Pendant ce délai de 72 heures, le Client peut se connecter à son Compte Client et valider définitivement l'Achat. La quantité de Crypto-actifs à recevoir est calculée par Compensation du Montant d'Achat en utilisant le Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE au moment où le Client effectue la validation. Les informations sur le Prix d'une unité de Crypto-actif, la quantité achetée et le Montant Brut d'Achat sont communiquées au Client. Sans action du Client à l'expiration d'un délai de 72 heures, la Transaction d'Achat est automatiquement finalisée au Prix du Crypto-actif fixé par COINHOUSE à l'instant où le délai expire. Les frais de Transaction, tels que calculés selon les modalités de la Grille Tarifaire, sont indiqués sur la facture.

A réception d'un virement bancaire valide, si l'Achat a été annulé ou que le Montant Brut d'Achat ne correspond pas au montant du virement reçu, COINHOUSE peut à sa seule discrétion décider de recréer ou modifier l'opération d'Achat avec le bon montant. Le Client en sera alors informé par email et disposera d'un laps de temps (communiqué dans l'email et qui peut atteindre de 72 heures) pour annuler lui-même sans frais l'Achat comme dans le cadre de la procédure définie au précédent paragraphe.

Dans le cas d'un Achat récurrent, le Client devra indiquer dans le libellé du virement les mots « récurrent ou recurr » ainsi que le nom du Crypto-actif, tel que cela est précisé sur le Site Internet, l'Application mobile ou devra informer le Service Client de son souhait de mettre en place un virement récurrent. Dès réception d'un virement bancaire valide pour une opération récurrente, COINHOUSE passera l'opération d'Achat suivant les instructions sans validation préalable du Client qui en sera informé à posteriori. Un Achat par virement récurrent n'est pas annulable et le Prix du Crypto-actif acquis ne peut être garanti ou communiqué à l'avance au Client.

10.4. Achat accompagné par un Chargé de Clientèle

L'Achat accompagné par un Chargé de Clientèle s'applique principalement au Client payant par virement bancaire. Le Chargé de Clientèle communique le Compte Bancaire COINHOUSE.

Le Client doit impérativement informer préalablement le Chargé de Clientèle de son projet d'Achat avant de réaliser son virement afin de valider que le Montant Brut d'Achat ne dépasse pas sa Limite autorisée. Le Chargé de Clientèle se chargera de répondre aux demandes du Client en lien avec les CGU et les règles établies par département Conformité et Gestion des Risques.

A réception du virement et après sa validation, le Chargé de Clientèle contacte le Client par email ou par téléphone pour confirmer sa ou ses opérations d'Achat. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches d'investissement en rappelant les facteurs de risques et en lui communiquant le cas échéant les notes d'analyses réalisées par COINHOUSE. Le Client est seul décisionnaire de son Achat, il est libre d'annuler son Achat avant sa validation et sera remboursé sans frais, sauf d'éventuels Frais d'Intervention en cas d'abus ou de comportement inapproprié.

Sauf demande expresse du Client et acceptée par COINHOUSE ou Conditions Particulières, l'Achat se fait à Prix non garanti. Le Chargé de Clientèle confirmera l'Achat auprès du Client par téléphone (la conversation peut être enregistrée), par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

Le Client peut demander le Retrait des Crypto-actifs achetés sur un Portefeuille externe, dont la communication (par email, depuis le Site Internet ou depuis l'Application mobile) est à la seule responsabilité du Client. Le Retrait pourra être effectué concomitamment à l'Achat dans un délai maximum de 72 heures.

11. Procédure de Vente

11.1. Dispositions générales

Pour réaliser une Vente, un Client doit disposer d'un Compte Client ouvert et validé. Un Compte suspendu ou bloqué ne peut réaliser de Vente.

Lors d'une Vente, le Client renseigne la quantité exacte de Crypto-actif à vendre (« Quantité QV ») ou le montant net en euros à recevoir sur son compte bancaire (le « Montant Net de la Vente »). Une fois l'une des deux valeurs fixées par le Client, l'autre est calculée par COINHOUSE en utilisant le Prix du Crypto-actif vendu. Un Client ne peut vendre une Quantité QV supérieure au Solde de son Compte Crypto considéré. Le Client est seul décisionnaire de sa Vente, il est libre d'annuler sa Vente avant sa validation.

Le Client doit renseigner le compte bancaire si l'IBAN de celui-ci n'a pas été préalablement renseigné en suivant les instructions fournies sur le Compte Client et en répondant à d'éventuelles questions de sécurité additionnelles. COINHOUSE peut demander la fourniture d'un justificatif pour chaque IBAN.

Pour une Vente sur le Site Internet ou sur l'Application mobile, la procédure est décrite respectivement sur le Site Internet ou sur l'Application mobile et le Prix du Crypto-actif est affiché au Client préalablement à sa validation. Le Client dispose d'un délai indiqué sur le Site Internet ou l'Application mobile pour valider la Vente et finaliser l'opération. Une fois validée, la Vente n'est pas annulable. Elle peut être annulée par COINHOUSE, notamment en cas de Défaillance Technique ou de Force Majeure.

Le Montant Net de la Vente est soumis à un minimum fixé par COINHOUSE au moment de la Vente. Ces Limites de Vente dépendent des données du Compte Client et de son historique de Transactions. Le Client peut demander l'augmentation de ses Limites de Vente directement depuis le Site Internet, l'Application mobile, auprès d'un Chargé de Clientèle ou du Service Client. Le Département Conformité et Gestion des Risques met en œuvre les moyens nécessaires pour accéder à la demande du Client et peut lui demander des justificatifs et des informations complémentaires afin d'autoriser la Vente (notamment un Questionnaire de Connaissance Client et des justificatifs sur l'origine des Crypto-actifs quand ceux-ci ont été acquis en dehors de COINHOUSE).

Le règlement du Montant Net de la Vente s'effectue par virement bancaire suivant les instructions fournies par le Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la réalisation de la Vente par COINHOUSE sauf cas de Force Majeure ou de Défaillance Technique ou de faute imputable au Client. Une facture détaillant l'opération est envoyée au Client et disponible sur simple demande. Ces informations sont affichées, en permanence, dans l'historique des Transactions sur l'interface du Compte Client sur le Site Internet ou l'Application mobile.

Tout au long du processus de Vente et avant que celle-ci ne soit validée par COINHOUSE, COINHOUSE se réserve le droit de demander à un Client l'origine des Crypto-actifs vendus, leur date d'acquisition et l'origine des fonds utilisés pour leur acquisition. En cas de réponse jugée insatisfaisante par le Département Conformité et Gestion des Risques, COINHOUSE refusera la Vente et retournera la quantité de Crypto-actifs reçue, si elle a été envoyée par le Client, sans aucun dédommagement.

Si COINHOUSE venait à annuler une Vente pour tous motifs imputables au Client alors que celle-ci a été validée par le Client, le Client sera re-crédité en Crypto-actif déduction faite des pertes éventuellement subies par COINHOUSE du fait de la différence de Prix du Crypto-actif avec le moment où COINHOUSE a procédé à la Compensation de la Vente.

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

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

11.2. Vente accompagnée par un Chargé de Clientèle

Le Client doit impérativement informer préalablement le Chargé de Clientèle de son projet de Vente avant de réaliser son Dépôt afin de valider que le Montant Net de la Vente ne dépasse pas sa Limite autorisée. Le Chargé de Clientèle se chargera de répondre aux demandes du Client en lien avec les CGU et les règles établies par département Conformité et Gestion des Risques.

Le Client contacte le Chargé de Clientèle par email ou par téléphone pour demander la réalisation d'une Vente. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches et lui communique le cas échéant les notes d'analyses réalisées par COINHOUSE. Le Client est seul décisionnaire de sa Vente, il est libre d'annuler sa Vente avant sa validation. Tout abus de la part d'un Client pourra faire l'objet de la facturation de Frais d'Intervention.

La Vente se fait à Prix non garanti, sauf Conditions Particulières. Le Chargé de Clientèle confirmera la Vente auprès du Client par téléphone (la conversation peut être enregistrée), par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

12. **Procédure liée à une opération de Conversion**

12.1. Dispositions générales

Pour réaliser une opération de Conversion, un Client doit disposer d'un Compte Client ouvert et validé. Un Compte suspendu ou bloqué ne peut réaliser de Conversion. La liste des Crypto-actifs pour lesquels la Conversion est proposée est disponible sur le Site Internet, l'Application mobile auprès d'un Chargé de Clientèle et sur demande au Service Client.

Lors d'une opération de Conversion, le Client renseigne la quantité exacte de Crypto-actif à convertir et le type de Crypto-actif qu'il souhaite obtenir à l'issue de la Conversion. Un Client ne peut convertir une quantité de Crypto-actif supérieure au

Solde de son Compte Crypto considéré. Le Client est seul décisionnaire de la Conversion, il est libre de l'annuler avant sa validation.

Pour une Conversion initiée depuis le Site Internet ou l'Application mobile, la procédure est décrite respectivement sur le Site Internet ou l'Application mobile et le Prix permettant de définir la parité d'échange entre les deux Crypto-actifs est affiché au Client préalablement à sa validation. Le Client dispose d'un délai indiqué sur le Site Internet ou l'Application mobile pour valider et finaliser l'opération. Une fois validée, la Conversion n'est pas annulable. Elle peut être annulée par COINHOUSE, notamment en cas de Défaillance Technique ou de Force Majeure.

La quantité de Crypto-actif à convertir est soumise à un minimum fixé par COINHOUSE au moment de la Conversion.

Une fois l'opération de Conversion validée, le Compte Crypto du Client est débité de la quantité de Crypto-actif convertie et il est crédité de la quantité de Crypto-actif reçue en échange de la Conversion en tenant compte des Frais sur Transaction liée à la Conversion. La quantité du nouveau Crypto-actif crédité au Compte Crypto du Client est disponible au Retrait, à la Vente, ou pour une autre Conversion dans un délai court (maximum 72 heures sauf Force Majeure).

Une facture détaillant l'opération est envoyée au Client et disponible sur simple demande. Ces informations sont affichées, en permanence, dans l'historique des Transactions sur l'interface du Compte Client sur le Site Internet ou l'Application mobile.

Si COINHOUSE venait à annuler une opération de Conversion pour tous motifs imputables au Client, alors que celle-ci a été validée par le Client, le Compte Crypto du Client sera re-crédité en Crypto-actif déduction faite des pertes éventuellement subies par COINHOUSE du fait de la différence de Prix entre les deux Crypto-actifs avec le moment où COINHOUSE a procédé à la Conversion.

12.2. Opération de Conversion accompagnée par un Chargé de Clientèle

Le Client contacte le Chargé de Clientèle par email ou par téléphone pour demander la réalisation d'une opération de Conversion. Le Chargé de Clientèle accompagne le Client dans ses démarches et lui communique le cas échéant les notes d'analyses réalisées par COINHOUSE. Le Client est seul décisionnaire de son opération de Conversion, il est libre de l'annuler avant sa validation. Tout abus de la part d'un Client pourra faire l'objet de la facturation de Frais d'Intervention.

La Conversion se fait à Prix non garanti, sauf Conditions Particulières. Le Chargé de Clientèle confirmera la réalisation de l'opération de Conversion au Client par téléphone (la conversation peut être enregistrée), par email et/ou par signature électronique d'un Avis d'Opération.

13. Service de Conservation

13.1. Accessibilité et durée de validité

Le service de Conservation est proposé à tous les Clients disposant d'un Compte Client validé, non bloqué et non suspendu et qui peuvent bénéficier de l'accès aux services de COINHOUSE par le biais du Site Internet ou l'Application mobile.

Le service est accessible depuis le Site Internet, l'Application mobile ou par le biais d'un Chargé de Clientèle consécutivement à un Achat ou effectuant un Dépôt (Compte Crypto). Il peut nécessiter la mise en place du 2FA, de la Vérification de Connexion, ainsi que la fourniture d'informations préalables à son utilisation, comme l'IBAN et BIC du compte bancaire du Client ou la fourniture d'une ou plusieurs adresses de Retrait sur le Portefeuille Externe du Client.

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

Toutefois, COINHOUSE se réserve le droit de fixer une limite maximale à la valeur exprimée en euros des Crypto-actifs détenus par un Client et gardés dans son Compte Crypto. En cas de dépassement de ce seuil, COINHOUSE peut exiger le Retrait de tout ou partie des Crypto-actifs avec un délai de préavis de 30 jours et peut proposer une solution mieux adaptée aux besoins du Client ou si les Crypto-actifs ne sont pas retirables.

13.2. Fonctionnement du service et autorisation donnée à COINHOUSE

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

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

Les Crypto-actifs des Clients sont conservés dans des comptes distincts selon la nature du Crypto-actif ouverts chez COINHOUSE, et manipulables suivant les procédures établies. Les Crypto-actifs des Clients sont stockés dans des comptes ouverts à cet effet et se distinguent des Crypto-actifs détenus en propre par COINHOUSE dont la conservation est réalisée dans des comptes séparés. COINHOUSE assure la tenue de position de chacun de ses Clients dans des bases de données sécurisées.

COINHOUSE se réserve le droit d'utiliser sans préavis et à sa seule discrétion, une part des quantités de Crypto-actifs qu'il détient pour le compte de ses Clients afin de réaliser des placements permettant de générer un rendement pour COINHOUSE. COINHOUSE est seul responsable de la sélection des intermédiaires et/ou des protocoles informatiques décentralisés utilisés à ces fins et est responsable des éventuelles conséquences de la perte de tout ou partie de la quantité de Crypto-actifs de ses Clients ainsi utilisés. COINHOUSE agira en conséquence de cause et réalisera les diligences nécessaires dans la sélection et la gestion de ces placements.

13.3. Engagements et absence de responsabilités de COINHOUSE

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

COINHOUSE ne peut être tenue pour responsable que des atteintes portant sur ses systèmes informatiques propres et dont elle a la maîtrise. Elle ne peut de ce fait être tenue responsable des conséquences sur la Conservation ou le Retrait dues (i) à une Défaillance Technique, (ii) un cas de Force Majeure, (iii) une atteinte à la sécurité du Client de quelque nature qu'elle soit, un cas de Kidnapping ou d'une demande de rançon portant sur le Client ou ses proches, d'un cryptolockage (rançon logicielle), (iv) d'une attaque informatique ou d'une malveillance de la part de hackers ou (v) d'une atteinte logique ou d'un virus générique ou non affectant l'ordinateur, le système de messagerie, le téléphone ou les moyens informatiques du Client, (vi) d'une erreur, d'une négligence ou d'un acte malveillant imputable au Client, (vii) du non-respect par le Client des présentes CGU.

13.4. Gestion des Forks et Airdrop

COINHOUSE est en mesure d'assurer la gestion des Forks uniquement pour quelques Crypto-actifs pour lesquels il propose un service de Retrait. COINHOUSE fera ses meilleurs efforts afin d'informer les clients concernés par e-mail de l'existence d'un Fork. COINHOUSE pourra les inciter à effectuer un Retrait afin qu'il puisse gérer eux-mêmes leur accès aux droits issus du Fork.

En outre, pour assurer la gestion d'un Fork, COINHOUSE prendra en compte le fait que :

- Le ou les nouveaux Crypto-actifs doivent être supportés par le système de Conservation utilisé sans modification technique, et
- Le ou les nouveaux Crypto-actifs doivent être listés sur un site web de référence (à ce jour : coinmarketcap.com) parmi les 20 premières capitalisations de marché.

COINHOUSE ne saurait garantir à ses Clients le fait de recevoir ou d'être crédité sur leur Compte Crypto d'une certaine quantité d'un ou de nouveaux Crypto-actifs issus du Fork du Crypto-actif initialement détenu au moment de la constatation du Fork.

Sauf information contraire (email envoyé aux Clients), COINHOUSE ne gère pas les Airdrops sur les Crypto-actifs détenus dans les Compte Cryptos de ses Clients.

13.5. Restitution des Crypto-actifs conservés

Le Client qui a mis en Conservation ses Crypto-actifs chez COINHOUSE peut en demander la Restitution totale ou partielle. Cette Restitution peut s'effectuer par Retrait ou par Vente. Il est important de noter que tous les Crypto-actifs offerts en Service par COINHOUSE ne sont pas retirables. Le Site Internet ou l'Application mobile fait mention expresse en cas d'Achat de l'impossibilité de Retrait de certains Crypto-actifs. En poursuivant néanmoins la procédure d'Achat, le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra pas retirer ses Crypto-actifs.

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

- Si le Compte Client a été suspendu, fermé ou bloqué ;
- Si le Service Conformité et Gestion des Risques le décide en raison de la LCB-FT ;
- Sur demande d'une autorité compétente par l'intermédiaire du Département Conformité et Gestion des risques ;
- Si COINHOUSE a des suspicions légitimes sur le fait que le Client n'est pas à l'origine de la demande de Retrait ;
- Depuis le Site Internet ou l'Application mobile, si les Limites au Retrait ont été atteintes ;
- Dans l'un des cas d'absences de responsabilités évoquées au 13.3. ;
- Si COINHOUSE subit une cyberattaque, fait l'objet d'une atteinte logique, d'un virus, générique ou non, d'une attaque physique de ses locaux ou portant atteinte à l'intégrité des Opérateurs dans l'exercice de leur fonction ;
- Si le Site Internet ou l'Application mobile et plus généralement les systèmes informatiques de COINHOUSE sont en procédure de maintenance ;
- Dans le cas de la fourniture de certains services sur Crypto-actifs qui imposent un délai de retrait ou la réalisation d'opérations spécifiques par COINHOUSE avant de procéder à la restitution des actifs ;
- Si le Client est décédé ou n'est plus joignable.

COINHOUSE restituera les Crypto-actifs dès lors que le ou les événements susmentionnés auront été résolus ou traités de telle manière que la sécurité et la responsabilité du Client et/ou de COINHOUSE ne seront plus en jeu.

14. **Procédure de Retrait et de Dépôt**

Le Retrait et le Dépôt sont proposés pour certains Crypto-actifs aux Clients disposant d'un Compte Client validé, non bloqué et non suspendu et qui peuvent bénéficier de l'accès aux services de COINHOUSE par le biais du Site Internet ou l'Application mobile. Ces services sont accessibles depuis le Site Internet ou l'Application mobile et par le biais d'un Chargé de Clientèle.

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

14.1. Dépôt

Le Dépôt n'est pas lié à un Achat concomitamment réalisé chez COINHOUSE et procède d'une opération distincte. Le Client doit néanmoins avoir réalisé un Achat ou transmettre dans un délai court certains documents afin de pouvoir effectuer ou valider un Dépôt.

Important - Déclaration du Client :

La quantité de Crypto-actifs déposée doit provenir d'un Portefeuille appartenant au Client. En acceptant les CGU, le Client déclare que les Crypto-actifs déposés ont été acquis par lui de façon légale, qu'il en est pleinement propriétaire, qu'ils ne font pas l'objet d'un nantissement et qu'ils ne sont pas issus d'une activité frauduleuse, d'un blanchiment d'argent, de toute activité réprimée par la loi et qu'ils n'ont pas été confiés au Client par un tiers susceptible d'enfreindre les mêmes règles. Le Client reconnaît qu'il est entièrement responsable des conséquences liées à une déclaration fautive, incomplète ou erronée. COINHOUSE ne serait tenu responsable de déclaration fautive, incomplète ou erronée du Client. À tout moment, COINHOUSE peut demander au Client d'apporter des éléments justificatifs sur l'origine des Crypto-actifs déposés ou d'annuler son Dépôt.

Le Client est mis en garde qu'il doit vérifier l'adresse de Dépôt sur le Site Internet ou l'Application mobile préalablement à chaque dépôt. Le Client s'engage ainsi à n'utiliser que l'adresse fournie par COINHOUSE pour CHAQUE Dépôt car celle-ci peut être différente à chaque Dépôt. COINHOUSE peut être amené à changer régulièrement les adresses ou les adapter pour des besoins liés à la technologie Blockchain ou à stopper son offre de Dépôt pour un Crypto-actif donné. Il appartient au Client, pour chaque Dépôt, de s'assurer que l'adresse de COINHOUSE est active en procédant à l'envoi après création d'une opération de Dépôt sur son Compte Client. COINHOUSE ne saurait être tenu responsable d'un envoi de Crypto-actifs à une adresse désactivée dès lors que l'opération de Dépôt n'a pas été préalablement créée sur le Site Internet, l'Application mobile ou en consultant un Chargé de Clientèle.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de l'adresse du Portefeuille de COINHOUSE, communiquée par COINHOUSE pour le Dépôt. Le Client doit recopier absolument à l'identique cette adresse dans l'application de son Portefeuille permettant l'envoi de la quantité de Crypto-actifs suivant les instructions indiquées par COINHOUSE depuis le Site Internet ou l'Application mobile. COINHOUSE ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages provoqués par une erreur d'adresse de Portefeuille imputable au Client.

14.1.1. Procédure en ligne

La procédure de Dépôt est expliquée sur le Site Internet ou l'Application mobile. A réception d'une quantité de Crypto-actif par COINHOUSE, le Service Conformité et Gestion des Risques se réserve le droit de bloquer et de refuser le Dépôt pendant un délai de 10 jours ouvrés maximum. En cas de refus, le Dépôt est renvoyé au Client dans un délai maximum de 7 jours ouvrés après prélèvement de Frais de Retrait et d'éventuels Frais d'Intervention et Frais de Conservation.

Une fois validé, le Dépôt vient créditer le Solde du Compte Crypto correspondant et est disponible à la Vente, Conversion et au Retrait.

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

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

14.2. Retrait

Le Client est autorisé à retirer à tout moment tout ou partie de la quantité d'un Crypto-actif donné détenue dans son Compte Crypto ouvert chez COINHOUSE, dès lors que son Compte Client est validé, non bloqué et non suspendu et que COINHOUSE propose le Retrait de ce Crypto-actif. Le Client souhaitant supprimer son compte doit impérativement mettre son Solde de Crypto-actifs à zéro (0) afin que COINHOUSE puisse satisfaire sa demande. Si le Solde est inférieur au montant minimum de Retrait ou de Vente, le Client devra expressément renoncer au Retrait ou à la Vente des fonds détenus sur son Compte Crypto. À défaut de renonciation, COINHOUSE facturera 20 euros TTC au Client payable par virement bancaire ou carte bancaire pour effectuer le Retrait et clôturer le Compte Client.

Important – Sécurisation du Retrait :

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

Afin de garantir une plus grande sécurité, COINHOUSE recommande et peut exiger du Client que les Retraits soient soumis à des Limites journalières et/ou hebdomadaires. Le Client pourra lever ses Limites en suivant la procédure communiquée par le Service Client ou un Chargé de Clientèle. La procédure aura pour but de vérifier que le Client est en parfaite sécurité et qu'il est bien à l'origine du Retrait sur une adresse de Retrait qu'il a bien validé.

15. Comptes payants

Certains types de Compte Client (notamment Premium et Business Premium) sont payants et permettent à leur titulaire d'accéder à des services d'accompagnement, qui sont décrits sur le Site Internet, l'Application mobile et dans la documentation commerciale de COINHOUSE.

16. Annulation d'un Service et délai de contestation.

16.1. Par le Client

Le Client peut annuler de plein droit :

- Préalablement à la validation d'une Transaction, la réalisation d'un Dépôt ou de la validation d'une demande de Retrait ;
- Un Achat si son Compte Crypto correspondant n'a pas été crédité dans un délai raisonnable ;
- Une Vente si son compte bancaire n'a pas été crédité dans un délai raisonnable ;

Le Client doit dans les 7 jours calendaires après paiement du montant lié à sa Transaction, réalisation du Dépôt, confirmation du Retrait ou Retrait des Crypto-actifs, interrogation de son Solde de son Compte Crypto, contester le Service ou signaler un problème comme décrit à l'article 8.8. Au-delà de ce délai, COINHOUSE ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à un problème sur un Service.

16.2. Par COINHOUSE

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

- Suspicion légitime de COINHOUSE sur l'identité véritable ou portant sur le moyen de paiement du Client ;
- Non-respect par le Client des dispositions sur les moyens de paiement prévues à l'article 17 ;
- Absence de réponses par le Client dans un délai maximum de 7 jours aux questions et demandes du service Conformité et Gestion des Risques de COINHOUSE ;
- De comportement agressif, délictueux, ou de menaces proférées par un Client lors de ses communications avec COINHOUSE.

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

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

- Non-paiement du Montant Brut d'Achat par le Client ;
- Fourniture d'adresse de Retrait erronée par le Client en cas de Retrait ;
- Non-transfert ou transfert erroné par le Client de la nature et quantité de Crypto-actif sur un Portefeuille détenu par COINHOUSE en cas de Dépôt.

17. Modalités et moyens de paiement

COINHOUSE se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier les moyens de paiement acceptés sur son Site Internet, son Application mobile à distance et notamment le type et le pays émetteur des cartes bancaires autorisées pour une Transaction.

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

- Maximum deux cartes bancaires différentes sur une même période, qui doivent être valides et au nom du titulaire du Compte. Le Client doit disposer des fonds suffisants pour réaliser son Achat. Les cartes bancaires considérées comme des moyens de paiement électroniques anonymes ne sont pas autorisées ;
- Le virement bancaire à partir d'un compte bancaire à son nom exact, ou au sien et à celui de son conjoint, concubin ou partenaire de Pacte Civil de Solidarité si sa situation familiale le justifie, ouvert dans un établissement bancaire situé en Europe.

Les Clients disposant d'un Compte Client personne morale doivent utiliser la carte bancaire et le compte bancaire de la personne morale et non ceux d'une personne physique, et vice versa.

Toutes les Transactions payées par carte bancaire sur le Site Internet ou l'Application mobile doivent être sécurisées par le système « 3D secure » permettant la sécurisation en ligne. L'usage d'un VPN par le Client est susceptible de bloquer les Achats par carte bancaire sur le Site Internet ou l'Application mobile en raison des restrictions du prestataire de paiement et de COINHOUSE. Il est donc demandé au Client de ne pas avoir recours à un VPN. COINHOUSE ne peut être responsable des conséquences d'un échec lors d'un Achat du fait de l'usage du VPN par un Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales d'utilisation du service de paiement du prestataire de paiement utilisé pour les règlements par carte bancaire.

COINHOUSE se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification de l'identité du Client dont le compte bancaire est débité. Cette vérification pourra prendre la forme, outre la vérification de l'identité et/ou du domicile du Client, d'une demande de communication de tous documents bancaires tels qu'un IBAN préalablement à la validation de la Transaction.

COINHOUSE ne saurait être responsable des conséquences :

- D'un défaut du moyen de paiement du Client et/ou du système de paiement imputable au Client ou à sa banque et/ou au fournisseur de moyens de paiement utilisé par COINHOUSE ;
- Du délai de renvoi des fonds vers les comptes bancaires des Clients en cas de refus ou d'annulation de l'Achat par le Client, par COINHOUSE ou par les prestataires de paiement utilisés ;
- Du délai de réception des virements bancaires sur le compte du Client ou sur le Compte Bancaire Coinhouse.

18. Déclaration fiscale

COINHOUSE ne réalise pas de déclaration fiscale pour le compte de ses Clients. Il revient aux Clients de déclarer leurs plus-values et d'effectuer toutes les démarches nécessaires et obligatoires liées au paiement de leurs impôts selon la législation en vigueur.

19. Responsabilité et Exonération de responsabilité

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI, COINHOUSE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES PERTES DE BÉNÉFICES, DE REVENUS, DE VALEUR, DE PROFITS OU DE DONNÉES, OU LES DOMMAGES ET INTÉRÊTS DIRECTS IMMATERIELS ET INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS QUE SUBIRAIT LE CLIENT OU UN TIERS.

La responsabilité de COINHOUSE vis-à-vis du Client ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des CGU du fait du Client, de fraude, négligence ou erreur imputable au Client, du fait de la survenance d'un cas de Force Majeure, en cas de Défaillance Technique ou en cas de réalisation d'un ou plusieurs événements prévus aux articles 10, 11, 12, 13.3, 13.4, 13.5, 14, 16 et 17 ou d'agissement de tiers.

Le Client est seul responsable des choix qu'il fait dans l'utilisation des Services. Les conseils qui, dans le cadre de l'utilisation de certains Services, peuvent être donnés par le Chargé Clientèle ou tout Personnel ou les notes d'analyse qui peuvent être émises par COINHOUSE ne peuvent engager la responsabilité de COINHOUSE sauf en cas de faute lourde.

Le Client est dûment averti des risques entourant les Services et les Crypto-actifs. Dans ce cadre, COINHOUSE ne saurait être responsable :

- De la stabilité du Prix des Crypto-actifs en raison de leur grande volatilité ;
- De la perte, vol ou divulgation à un tiers, volontairement ou involontairement, de son 2FA ou de ses identifiants de connexion ou mot de passe ;
- D'une cyberattaque, d'un virus informatique, malware, d'une panne, d'un vol, d'une perte ou défaillance de son téléphone ou appareil informatique bloquant l'accès à son Compte Client ou conduisant à en permettre l'accès à un tiers ;
- Du cambriolage, vol, extorsion, violence, chantage, escroquerie, manipulation de personne, abus de faiblesse, ou toutes autres infractions pénales subies par le Client et ayant pu entraîner la perte de Crypto-actifs ou la réalisation de Services non souhaités par le Client ;
- De la perte ou du vol des Crypto-actifs de quelque manière que ce soit après leur Retrait à l'adresse publique indiquée par le Client ;
- D'un usage illicite des Crypto-actifs achetés par le biais des Services.

COINHOUSE s'efforce, dans la mesure du possible, de maintenir le Site accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Néanmoins, l'utilisation du Site peut être temporairement suspendue, en raison d'opérations techniques de maintenance, de migration ou de mises à jour, en raison de pannes ou de contraintes liées au fonctionnement d'Internet ou des réseaux de communication utilisés.

Les réseaux sur lesquels circulent les données présentent des caractéristiques et capacités diverses et sont susceptibles d'être saturés à certaines heures de la journée, ce qui est de nature à affecter leurs délais de téléchargement ainsi que leur accessibilité. COINHOUSE ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison d'un dysfonctionnement ou d'une impossibilité d'accès au Site imputable à des tiers ou au Client, à un encombrement du réseau Internet, à un matériel inadapté du Client, à une opération de maintenance ou de mise à jour du Site ou à toute autre circonstance étrangère à COINHOUSE ou en cas de Force Majeure. En particulier, COINHOUSE ne peut encourir la moindre responsabilité des éventuelles conséquences financières que pourrait entraîner l'impossibilité pour un Client d'accéder au Site Internet, à l'Application mobile et/ou d'utiliser les Services pour les raisons indiquées ci-avant.

20. Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

COINHOUSE a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle des Prestataires de Services sur Actifs Numériques auprès de MMA Entreprise sous le numéro de contrat MMA IARD N° 147 019 715 couvrant les activités de service de conservation d'actifs numériques pour le compte de tiers, de service d'achat ou de vente d'actifs numériques en monnaie ayant cours légal, de service d'échange d'actifs numériques contre d'autres actifs numériques et de gestion d'une plateforme de négociation d'actifs numériques.

21. Clause résolutoire

L'annulation portant sur l'exécution d'un Service par COINHOUSE ou la suppression d'un Compte Client par COINHOUSE sera prononcée par la réception par le Client d'un email à l'adresse du Compte Client émanant de COINHOUSE et sera acquise de plein droit sans autre formalité, notamment judiciaire, en cas de manquement du Client à une ou plusieurs stipulations des présentes CGU ou à l'un des documents, quel qu'en soit le support, auxquelles les CGU renvoient et notamment celles mentionnées sur le Site Internet ou l'Application mobile.

22. Rendez-vous en présentiel avec un Chargé de Clientèle

Sauf exception, les bureaux de COINHOUSE se sont pas ouverts au public. Toutefois, dans le cas de la réalisation de certains Services, les Clients disposant d'un Compte payant peuvent avoir un rendez-vous en présentiel avec un Chargé de Clientèle dans les bureaux de COINHOUSE ou dans tout autre lieu décidé d'un commun accord entre COINHOUSE et le Client.

COINHOUSE se réserve le droit de poursuivre en justice et de demander des dommages et intérêts pour tout préjudice de quelque nature que ce soit à toute personne ou entité qui proférerait des menaces à l'encontre de son Personnel ou de dirigeant de COINHOUSE ou ses affiliés, endommagerait ses systèmes ou ses bureaux.

23. Propriété intellectuelle, Marques et Photographies

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

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

Toutes les photographies présentes sur le Site Internet ou l'Application mobile notamment en illustration des produits sont des photographies non contractuelles et communiquées à titre illustratif et d'exemple uniquement.

Il est strictement interdit d'enregistrer sur un support informatique, de photographier ou de filmer les bureaux, son Personnel et les Clients sans accord exprès de la direction générale de COINHOUSE.

24. Données personnelles et Confidentialité

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

COINHOUSE s'engage à ce que seul le Personnel habilité soit autorisé à accéder aux données à caractère personnel du Client. L'accès aux locaux et aux serveurs sur lesquels les données sont collectées, traitées et archivées est strictement limité. Des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été prises afin d'interdire l'accès à toute personne non autorisée.

Le Client est informé lors de l'ouverture de son Compte et dans les présentes CGU que COINHOUSE collecte et traite de manière automatisée des données à caractère personnel les concernant. Plus généralement, le Client consent à l'application de la [Politique de Confidentialité de COINHOUSE](#). La collecte et le traitement des données à caractère personnel réalisées par COINHOUSE en sa qualité de responsable de traitement au sens du règlement n° 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données sont nécessaires à l'ouverture d'un Compte Client et à la réalisation des Services, à la constitution de fichiers clientèle, à la bonne administration des relations commerciales entre les Clients et COINHOUSE et permettent d'améliorer l'expérience client et/ou permettent de personnaliser l'expérience client. Ces données sont destinées à COINHOUSE ainsi qu'à ses prestataires et partenaires situés dans et hors de l'Union Européenne aux fins des présentes, mais ne seront pas utilisés par des tiers dans le but de démarcher les Clients.

Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes, ainsi que de son droit à la limitation du traitement ou à la portabilité des données personnelles le concernant qu'il peut exercer en écrivant directement sous signature et en joignant une copie de sa pièce d'identité, à : *COINHOUSE SAS / Service Conformité et Gestion des Données / 14, avenue de l'opéra 75001 Paris – France*.

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

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

La majorité des informations sont conservées pendant une durée minimum de 5 ans conformément aux obligations légales et réglementaires liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

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

25. Service Client

Pour toute information ou question, le Service Client COINHOUSE est joignable :

- Par e-mail à l'adresse serviceclient@coinhouse.com ou <https://support.coinhouse.com/hc/fr> ;
- Par téléphone, au +33153009260, aux horaires indiqués par la messagerie ;
- Par courrier à adresser à COINHOUSE SAS, Service Client, 14 avenue de l'opéra 75001 Paris – France.

26. Litige - Médiation

En cas de litige entre un Client et COINHOUSE, le Client devra en informer le service client aux coordonnées indiquées à l'article 23 ci-dessus en prenant soin de préciser ses coordonnées et de fournir toute information à COINHOUSE pour lui permettre d'apprécier l'origine et les incidences de la contestation.

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

COINHOUSE ne dispose pas d'un service de médiation interne. Toutefois, il existe un médiateur auprès de l'AMF : Médiateur de l'AMF – Mme. Marielle Cohen-Branche – 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02. [Le Médiateur de l'AMF | AMF \(amf-france.org\)](#)

27. Non-renonciation

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

28. Compétence territoriale et droit applicable

Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

En cas de litige, le Client est invité à formuler une réclamation conformément à l'article 25. Aucune action ne pourra être intentée contre COINHOUSE sans qu'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ne lui ait été adressée préalablement.

Sauf disposition légale contraire, tous les litiges auxquels les Services conclus en application des présentes CGU pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

29. Informations administratives

COINHOUSE SAS

Capital Social : 10 000 € RCS de Paris 815 254 545

Adresse : 14 avenue de l'opéra 75001 Paris – France

Enregistrement AMF : E 2020-001

Tel : +33 1 53 00 92 60