

COINHOUSE

CONDIZIONI GENERALI

(aggiornato al 30/06/2022)

COINHOUSE è una società per azioni semplificata con un capitale di 150.000 euro, la cui sede legale si trova al 14 avenue de l'Opéra 75001 Parigi, Francia, registrata con il numero 815 254 545 RCS de PARIS (di seguito "COINHOUSE"), registrata presso l'AMF come Fornitore di Servizi per gli Asset Digitali, noti anche come Crypto-assets, con il numero: E2020-001

COINHOUSE fornisce l'accesso ai Servizi (come definiti di seguito) relativi ai Crypto-asset a una clientela di Consumatori e persone giuridiche (i "Clienti"). COINHOUSE permette ai suoi clienti di eseguire i Servizi attraverso il suo Sito Web, la sua Applicazione Mobile e/o attraverso un Rappresentante dei Clienti.

1. Avvertenze sui fattori di rischio

L'accesso al Conto Coinhouse di un Cliente è protetto per impostazione predefinita da un indirizzo e-mail e da una password scelti dal Cliente. Si ricorda ai Clienti che devono scegliere una password complessa che sia diversa dalle password dei loro account di posta elettronica e di altri servizi che proteggono. L'accesso da parte di terzi al Conto Coinhouse di un Cliente può comportare il furto dei Crypto-asset memorizzati nel Conto. Coinhouse non sarà responsabile di tale furto.

Raccomandiamo a tutti i Clienti di rafforzare la sicurezza del proprio Conto Coinhouse utilizzando la Doppia Autenticazione (2FA come di seguito definita) come spiegato durante il processo di creazione del conto e negli articoli disponibili nella sezione "Serve Aiuto?" (<https://support.coinhouse.com/hc/fr>) del Sito Web, dell'Applicazione Mobile o contattando il nostro Servizio Clienti. Coinhouse non è responsabile per le conseguenze di qualsiasi natura derivanti da perdita, furto, appropriazione indebita/hacking, usurpazione, frode, indisponibilità di accesso all'indirizzo e-mail del Cliente collegato al suo Conto Coinhouse, alle sue risorse informatiche, al suo telefono o alle applicazioni 2FA, alla sicurezza della sua password, ai suoi documenti di identità e alla prova di residenza o di origine dei fondi, che sono tutti sotto la sua responsabilità.

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

L'investimento in cripto-asset non è pertanto adatto a tutti i Clienti. È responsabilità dei Clienti informarsi sui vari Crypto-asset, sulle tecnologie sottostanti e comprendere cosa sia un Portafoglio (come definito di seguito), come gestirlo e in particolare come effettuare depositi e prelievi di Crypto-asset. COINHOUSE fornisce gratuitamente contenuti didattici, note di ricerca e white paper scritti dal suo staff per assistere i clienti. Le sezioni Hai bisogno di aiuto? e Approfondisci del sito web contengono risposte a molte domande.

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni causati da un errore nell'indirizzo del Portafoglio imputabile al Cliente.

Sul suo Sito Web, sull'Applicazione Mobile e sui suoi vari media, COINHOUSE può indicare la performance passata della valutazione di un determinato Crypto-asset (in particolare il suo Prezzo, come questo termine è definito di seguito). COINHOUSE ricorda ai suoi Clienti che le performance passate non sono indicative di quelle future, che i prezzi dei Crypto-asset sono particolarmente volatili (a titolo indicativo, possono variare di oltre + o - 20% in un solo giorno) e che, come regola generale, non c'è alta performance senza alto rischio.

2. Definizioni

Acquisto di Crypto-assets, Acquisto, Ordine di acquisto: acquisto da parte di un Cliente di una quantità di Crypto-assets venduti da COINHOUSE dietro pagamento in Euro con un mezzo di pagamento accettato sul Sito Web o sull'Applicazione mobile.

Airdrop: indica la distribuzione gratuita e condizionale dei Crypto-asset.

Per Applicazione Coinhouse e/o Applicazione Mobile si intende l'applicazione software di Coinhouse pubblicata e fornita da Coinhouse, che fornisce l'accesso ai servizi come di seguito definiti, e che è disponibile gratuitamente nell'App Store di Apple e nel Play Store di Google per essere scaricata dal Cliente sul proprio dispositivo Apple iOS e Android. Il Cliente dovrà disporre di un proprio telefono cellulare con accesso a Internet e di un sistema operativo recente. Il Cliente è tenuto a installare l'ultima versione software dell'Applicazione sul proprio telefono cellulare.

Avviso di transazione: documento inviato da un Funzionario del Cliente per la firma elettronica del Cliente in relazione all'esecuzione di determinati Servizi. L'invio di

questo documento è considerato una prova dell'esecuzione del Servizio in questione.

Client Manager: Operatore che assiste i Clienti nella fornitura di Servizi e consulenza sul mercato dei Crypto-asset. I Client Manager, appositamente formati e identificati come tali, possono intervenire a distanza (via e-mail, telefono o sistema video via Internet) dopo aver identificato il Cliente o in presenza del Cliente.

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

Liquidazione di una Vendita: COINHOUSE calcola l'importo pagato al Cliente in una Vendita moltiplicando la quantità di Crypto-asset del Cliente disponibile nella Vendita per il Prezzo del Crypto-asset stabilito da COINHOUSE al momento della convalida della Vendita, meno la Commissione di Transazione relativa alla Vendita.

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

Salvaguardia dell'accesso ai Crypto-asset o "Salvaguardia" o "Conservazione" dei Crypto-asset: servizio fornito da COINHOUSE ai suoi clienti, finalizzato a conservare e proteggere l'accesso ai loro Crypto-asset. I Crypto-asset conservati da COINHOUSE per conto del suo Cliente sono accessibili solo al Cliente secondo le procedure definite da COINHOUSE e accettate dal Cliente che accetta le presenti CG.

Cripto-asset o cripto-valuta o asset digitale: è una rappresentazione digitale di valori o diritti che può essere trasferita e conservata elettronicamente, utilizzando la blockchain o una tecnologia simile. I beni digitali sono legalmente definiti come :

- I gettoni di cui all'articolo L. 552-2 del Codice monetario e finanziario, ad eccezione di quelli che soddisfano le caratteristiche degli strumenti finanziari di cui all'articolo L. 211-1 e dei buoni di risparmio di cui all'articolo L. 223-1 ;
- Qualsiasi rappresentazione digitale di valore che non sia emessa o garantita da una banca centrale o da un'autorità pubblica, che non sia necessariamente

collegata a un corso legale e che non abbia lo status giuridico di denaro, ma che sia accettata da persone fisiche o giuridiche come mezzo di scambio e che possa essere trasferita, memorizzata o scambiata elettronicamente.

Si noti che questa definizione legale può cambiare nel tempo. I beni digitali non hanno un'unica definizione giuridica. La classificazione giuridica ad essi applicabile e il relativo regime normativo devono essere valutati caso per caso e *in concreto*, tenendo conto delle caratteristiche specifiche di ciascun progetto (*ESMA report, Advice on Initial Coin Offerings and Crypto-assets, 9 gennaio 2019; e EBA report, Report with Advice for the European Commission on crypto-assets, 9 gennaio 2018*). Ai fini del presente documento, COINHOUSE associa i *Gettoni Non Fungibili* (NFT) alla definizione di Cripto-Attiva.

COINHOUSE offre diversi tipi di Crypto-asset, come Bitcoin, Ethereum e *monete stabili*. L'elenco è disponibile sul Sito web, sull'Applicazione mobile e su richiesta al Servizio clienti.

CGU: indica le presenti condizioni generali di utilizzo di COINHOUSE che regolano i Servizi applicabili a tutti i Clienti di COINHOUSE, eventualmente integrate o modificate dalle Condizioni Speciali. Le CG sono disponibili per il download sul Sito Web e possono essere consultate sull'Applicazione Mobile; sono inoltre inviate al Cliente via e-mail. Il Cliente dovrà convalidarle al momento della creazione del proprio Account e dell'esecuzione di ogni Servizio.

Cliente: Il Cliente può essere un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, un non professionista o una persona giuridica. Il Cliente deve essere una persona fisica ai sensi dell'articolo 414 del Codice Civile e non deve trovarsi nelle condizioni di incapacità di cui all'articolo 1146 del Codice Civile.

Account del Cliente o Account: indica un account unico e personale che consente l'accesso ai servizi di COINHOUSE sul suo Sito web o sull'Applicazione mobile. L'identificativo di un Account cliente è un indirizzo e-mail. Un Account Cliente è protetto da una password che deve essere nel formato richiesto. COINHOUSE effettua controlli di accesso e raccomanda vivamente ai clienti di utilizzare la doppia autenticazione ("2FA") per accedere al Conto Cliente sul Sito Web e per effettuare Transazioni e Prelievi, modificare e fornire informazioni sul Conto. Per impostazione predefinita, un Cliente ha un Conto Cliente "Classico".

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

Conto Crypto: indica un conto di mantenimento della posizione in cui è registrata la quantità di un determinato Crypto-asset detenuto da un Cliente e custodito presso COINHOUSE, nonché il suo valore equivalente in moneta legale sulla base di un Prezzo fornito a titolo indicativo. Ogni Cliente dispone di più Conti Crypto associati al Conto Cliente convalidato, il cui numero è pari al numero di diversi Crypto-asset disponibili per le Transazioni sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile.

Account a pagamento: indica un'offerta commerciale fatta da COINHOUSE ai suoi clienti. Questa offerta è valida per il periodo indicato al momento della sottoscrizione e dopo il pagamento da parte del Cliente interessato di una quota di iscrizione non rimborsabile fissata da COINHOUSE e indicata al Cliente prima della sottoscrizione di questa offerta commerciale. L'offerta consente ai beneficiari di accedere ai servizi aggiuntivi descritti sul Sito web e sull'Applicazione mobile durante il periodo in cui la sottoscrizione è effettiva e l'Account cliente è convalidato. L'adesione allo Status Premium è convalidata dal Dipartimento di Conformità e Gestione dei Rischi di COINHOUSE, che si riserva il diritto di rifiutare e sospendere l'adesione, senza essere obbligato a rimborsare al Cliente l'importo della quota d'iscrizione non rimborsabile, in caso di mancato rispetto delle presenti CGC da parte del Cliente o di comportamento inadeguato nei confronti di COINHOUSE (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comportamenti abusivi, irrispettosi, minacciosi, ecc.) L'offerta e le sue condizioni di ammissibilità sono indicate sul Sito Web, sull'Applicazione mobile e sono disponibili su richiesta presso il Servizio Clienti.

Consumatore: si intende, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo, qualsiasi persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola.

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

Guasto tecnico: indica uno dei seguenti casi derivanti da un evento non imputabile a COINHOUSE: indisponibilità di accesso alla rete telefonica o a Internet da parte di COINHOUSE o del Cliente, indisponibilità di accesso ai dati di COINHOUSE ospitati da terzi per motivi imputabili a questi ultimi, indisponibilità di accesso ai Portafogli di COINHOUSE, problema tecnico inerente al funzionamento di una Blockchain o di uno "smart contract", indisponibilità di accesso o manipolazione dei conti bancari di COINHOUSE utilizzati per la ricezione degli Acquisti o il pagamento delle Vendite, indisponibilità o guasto dei fornitori di servizi di pagamento (PSP) di COINHOUSE o dei partner tecnici relativi al pagamento delle Transazioni, indisponibilità dell'accesso alle piattaforme partner o ai marketplace per l'acquisto o la vendita di Crypto-asset gestiti da COINHOUSE per proprio conto, indisponibilità o perdita di accesso al

Portafoglio del Cliente, eventi derivanti dall'azione di hacker, da un attacco logico o da un virus informatico o da qualsiasi altro atto doloso sui sistemi informatici del Cliente, su quelli dei partner tecnici o dei marketplace utilizzati da COINHOUSE per le Transazioni e la Custodia.

2FA (doppia autenticazione o verifica in due passaggi): si tratta di un metodo con il quale un Cliente può accedere al proprio Conto Cliente, modificare le informazioni del Conto, fornire un indirizzo del Portafoglio, effettuare una Transazione o un Prelievo solo dopo aver presentato due forme distinte di identificazione a un meccanismo di autenticazione. Questa funzione di sicurezza è fortemente raccomandata per tutti i Clienti di COINHOUSE.

Deposito di Crypto Asset: servizio offerto da COINHOUSE solo per alcuni Crypto-asset per consentire a un Cliente di inviare lui stesso dal suo Portafoglio a un indirizzo di Portafoglio fornito da COINHOUSE una quantità di un Crypto-asset che detiene per la custodia presso COINHOUSE nel Conto Crypto del Cliente.

EUR-L: è una criptovaluta la cui parità in euro è comunicata quotidianamente a Coinhouse da una società indipendente, LUGH, una società per azioni semplificata domiciliata al 148 di rue de l'Université 75007 Parigi e iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 884 976 440. Il valore dell'EUR-L in euro è determinato da LUGH e non è pertanto garantito. La EUR-L, emessa da LUGH sotto la sua esclusiva responsabilità, è disponibile per tutti i clienti di COINHOUSE. L'EUR-L può essere utilizzato da un Cliente per effettuare Transazioni e può essere prelevato o depositato da/verso il Portafoglio Esterno di un Cliente. Se Coinhouse lo consente, un cliente di COINHOUSE può acquistare o vendere EUR-L contro euro presso COINHOUSE con l'interposizione del proprio conto e in nessun caso presso LUGH. Si precisa espressamente che l'EUR-L non conferisce al cliente che lo detiene un credito diretto nei confronti di LUGH, che ha emesso l'EUR-L, per il rimborso in euro. La EUR-L non può essere considerata un mezzo di pagamento. Per ulteriori informazioni: <https://www.lugh.io/>.

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

Commissione di Transazione o Commissione: l'importo in euro, o se del caso in Cripto-Asset, ricevuto da COINHOUSE come remunerazione per l'esecuzione di una Transazione. La Commissione varia a seconda della natura della Transazione, del tipo di Conto Cliente (classico, di pagamento), dell'importo della Transazione e del

tipo di Crypto-asset. Essa viene presentata e convalidata esplicitamente dal Cliente prima di ogni Operazione. La metodologia di calcolo è specificata nell'articolo 9 e nel Tariffario del Sito.

Commissione di Intervento: commissione addebitata da COINHOUSE al Cliente per la gestione di un pagamento in sospeso, di un incidente di pagamento, di un incidente sul Conto del Cliente, per la gestione di una Transazione che non è stata completata a causa di un errore o di un'omissione da parte del Cliente o dell'assenza di prove conformi fornite al Dipartimento di Conformità e Gestione del Rischio, in caso di abuso da parte di un Cliente, o per qualsiasi altro motivo indicato nelle CGU. L'importo della Commissione di Intervento, che non è determinabile in anticipo, è espresso in euro e calcolato come percentuale dell'importo della Transazione o come importo equivalente in Cripto-Asset, o, se del caso, da un importo fisso, con un minimo e un massimo, come indicato nel Tariffario del Sito Web e/o nelle presenti CGU.

Commissione di mantenimento: una commissione addebitata da COINHOUSE per il mantenimento di una quantità di un Crypto-asset nel Conto Crypto di un Cliente.

Commissione di Conversione: la commissione addebitata da COINHOUSE per la conversione di una quantità di un Crypto-asset detenuto da un Cliente in una quantità di un altro Crypto-asset offerto da COINHOUSE.

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

Forza maggiore: ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile, un evento al di fuori del controllo del debitore, che non poteva essere ragionevolmente previsto al momento dell'entrata in vigore delle CGU e i cui effetti non possono essere evitati con misure adeguate e che impedisce l'adempimento della sua obbligazione. Se l'impedimento è temporaneo, l'adempimento dell'obbligazione sarà sospeso, a meno che il ritardo che ne deriva non giustifichi la risoluzione dell'accordo. Se l'impedimento è permanente, l'accordo si risolve di diritto e le parti sono liberate dalle loro obbligazioni.

Gestione guidata: la gestione guidata è un servizio per gli investitori che desiderano delegare la gestione del proprio portafoglio di asset digitali. Un account manager Coinhouse dedicato assiste il cliente nelle operazioni di investimento. Il portafoglio gestito presenta diversi livelli di rischio a seconda del profilo dell'investitore.

L'investitore può richiedere, tramite notifica scritta, di spostare i propri fondi da un'opzione all'altra.

Tariffario: un tariffario che riepiloga per ogni Servizio o Operazione l'importo e/o il calcolo delle commissioni addebitate da COINHOUSE e che è accessibile sul Sito Web seguendo il link Tariffario I Coinhouse

IBAN: International Banking Account Number è l'acronimo di International Bank Account Identifier. È associato a un codice BIC.

KYC (Know Your Customer): termine utilizzato nel contesto dell'applicazione di una procedura antiriciclaggio e antifinanziamento del terrorismo e che designa le misure da adottare per identificare un cliente (Know Your Customer).

AML-FT o AML-FT: si intende la lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo ai sensi del Codice Monetario e Finanziario e che dà luogo all'implementazione di un sistema di valutazione delle transazioni dei clienti in conformità alle normative vigenti in Francia e in Europa.

Limiti di acquisto, vendita, deposito e prelievo: indica, per un determinato Cliente, gli importi pari al massimo cumulativo di acquisti, vendite, depositi e prelievi che possono essere effettuati da quel Cliente in un determinato periodo.

Mandato di gestione: contratto scritto su carta o altro supporto durevole, con il quale un Cliente (il mandante) autorizza COINHOUSE (l'agente) a gestire un portafoglio di Crypto-assets, in base ai suoi obiettivi di investimento, compresa la sua tolleranza al rischio, le sue conoscenze ed esperienze e la sua situazione finanziaria, compresa la sua capacità di subire perdite.

Importo lordo di acquisto, Importo di acquisto, Importo netto di vendita: termini definiti nell'Articolo 10.

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

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

Wallet: applicazione informatica per il controllo, la ricezione e l'invio di Crypto-asset, la cui sicurezza è garantita dall'uso di processi crittografici basati su meccanismi a chiave privata e pubblica. Un Wallet contiene uno o più indirizzi utilizzati per lo scambio di Crypto-asset e una o più chiavi private che garantiscono gli asset. La divulgazione, il furto o la perdita delle chiavi private possono comportare la perdita totale dei Crypto-asset.

Portafoglio esterno: un portafoglio sul quale il cliente ha il controllo e sul quale COINHOUSE non ha alcun controllo. Il portafoglio esterno è completamente al di fuori dei sistemi informatici di COINHOUSE.

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

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

Il Prezzo di un Crypto-asset è indicato in vari punti del Sito web o dell'Applicazione mobile ed è aggiornato regolarmente (generalmente a distanza di pochi minuti l'uno dall'altro). Quando non è indicato in una procedura relativa a un'operazione di Acquisto, Vendita o Conversione, il Prezzo di un Crypto-asset è dato a titolo indicativo e può rappresentare un valore medio tra un'operazione di Acquisto e una di Vendita di tale Crypto-asset, e quindi differire dal Prezzo che sarà trattenuto al momento della Transazione. Solo il Prezzo trattenuto al momento dell'Operazione conta per la sua contabilizzazione e per l'applicazione delle presenti CGV.

Se non diversamente indicato o nei Termini e Condizioni Speciali, COINHOUSE non può garantire in anticipo il Prezzo del Crypto-asset rispetto al quale viene effettuata una Transazione, in quanto tale Prezzo fluttua per natura.

Questionario di Conoscenza del Cliente: un questionario progettato per scopi di antiriciclaggio, per combattere le frodi, per valutare le aspettative del Cliente, la sua conoscenza degli investimenti (incluse le criptovalute) e la sua tolleranza al rischio, e inviato al Cliente tramite un'interfaccia sul Sito Web, l'Applicazione Mobile o direttamente dal Personale di COINHOUSE. COINHOUSE si riserva il diritto di rifiutare un Servizio ad un Cliente, senza alcun risarcimento, in caso di mancata risposta, risposta parziale o risposta insoddisfacente ad un Questionario del Cliente entro 72 ore dalla sua comunicazione al Cliente.

Restituzione: come definito all'articolo 13.5.

Prelievo: indica l'atto di COINHOUSE di inviare, su richiesta del Cliente, una quantità di Crypto-Asset all'indirizzo del Portafoglio fornito da un Cliente, restando inteso che il Cliente è l'unico responsabile della fornitura di tale indirizzo e che COINHOUSE non sarà responsabile se il Cliente fornirà un indirizzo errato o non di sua proprietà. Il prelievo non è disponibile per tutti i Crypto-asset offerti da Coinhouse. I Crypto-

asset che non possono essere ritirati sono indicati sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile al momento del processo di acquisto.

SEED: dati di backup di un Portafoglio crittografico. Si presenta sotto forma di elenco di parole e consente l'accesso completo al Portafoglio collegato. Questa sicurezza consente di ripristinare il Portafoglio in caso di perdita, furto o distruzione del supporto del Portafoglio (telefono, tablet, PC o altro). Questo elenco di parole è strettamente confidenziale. La memorizzazione in qualsiasi forma delle informazioni SEED è di esclusiva responsabilità del Cliente. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile di eventuali errori nella memorizzazione dei SEED del Portafoglio del Cliente o della loro perdita.

Servizi: si riferisce all'insieme dei servizi offerti da COINHOUSE ai suoi Clienti dal Sito Web, dall'Applicazione Mobile o attraverso un Operatore o un Funzionario del Cliente. I Servizi includono le Transazioni, la Custodia, il Prelievo e il Deposito di Crypto-assets, i Servizi Gestiti e il Crypto Book. Questi servizi includono anche i) servizi tecnici, come il recupero di un SEED, il trasferimento di un Portafoglio, l'archiviazione di alcuni Crypto-asset per conto del Cliente in un dispositivo non connesso come un Portafoglio hardware, ii) servizi di consulenza sugli investimenti in Crypto-asset iii) accesso a servizi di monitoraggio del Wallet e di investimento come Conti Gestiti o Crypto Libri sul Sito Web e/o sull'Applicazione Mobile o iv) servizi di investimento in uno o più Crypto-asset tramite Mandato di Gestione, offerta di *staking* o accesso a soluzioni di investimento di finanza decentralizzata come questi termini sono definiti sul Sito Web, sull'Applicazione Mobile e presentati commercialmente. COINHOUSE si riserva il diritto di offrire i Servizi ai propri Clienti in base alle loro esigenze e ai loro profili di avversione al rischio. Alcuni Servizi possono essere soggetti a Condizioni Speciali.

Sito web: indica l'insieme dei Servizi di COINHOUSE accessibili al seguente indirizzo web (url): <https://www.coinhouse.com> , e in particolare l'interfaccia del Conto del Cliente a cui si può accedere con i propri dati di login e, se del caso, con la 2FA.

Saldo del Conto Crypto: è la quantità di Crypto Assets disponibili nel Conto Crypto di un Cliente.

Transazione: indica l'acquisto, la vendita o la conversione di Crypto-assets da parte di un Cliente.

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

Verifica dell'accesso: procedura messa in atto da COINHOUSE che chiede al Cliente di inserire un codice inviato via e-mail o SMS al fine di verificare che abbia avviato un'azione sul suo Conto Cliente.

3. Disposizioni generali

Le presenti CGU disciplinano i Servizi offerti a qualsiasi Cliente sul Sito Web, sull'Applicazione mobile a distanza e tramite un Operatore. Esse costituiscono, insieme alla fattura, alle Condizioni Particolari, all'Avviso di Transazione, al Mandato di Gestione e al Questionario di Conoscenza del Cliente o a qualsiasi altro documento sostitutivo, gli unici documenti contrattuali vincolanti per le Parti, ad esclusione di qualsiasi altro documento (prospetto, presentazione dei Servizi, cataloghi o fotografie di Crypto-assets, ecc.) che sono solo indicativi e non contrattuali. Le presenti CGV sono applicabili in tutto il mondo.

Le condizioni generali di acquisto o di vendita dei clienti persone giuridiche non sostituiscono o sostituiscono le presenti CGV e non sono opponibili a COINHOUSE, nonostante qualsiasi disposizione contraria.

Quando i Crypto-asset sono acquistati o venduti in valuta fiat, i Crypto-asset sono venduti o acquistati da COINHOUSE ai Clienti per un Prezzo denominato in Euro (€), se non diversamente specificato. La Conversione di Crypto Asset non mostra un Prezzo in Euro (€), poiché una quantità viene scambiata con un'altra quantità. La Commissione di Conversione può essere espressa in Euro utilizzando l'equivalenza con il Prezzo del Crypto-Asset.

4. Applicazione delle condizioni generali - Esecutività e prova

Le CGU sono messe a disposizione del Cliente sul Sito web e sull'Applicazione mobile in conformità all'articolo 1127-1 del Codice civile. Possono anche essere comunicate ai Clienti via e-mail su richiesta, per posta elettronica o per posta, oltre alla comunicazione e alla convalida automatica delle CGU al momento della creazione del Conto cliente e dell'esecuzione di una Transazione, che implica l'accettazione dei loro termini. Le CGU vengono inoltre comunicate automaticamente al Cliente in occasione della notifica a tutti i Clienti del loro aggiornamento. Di conseguenza, le CGU e le loro successive modifiche sono opponibili ai Clienti che riconoscono di averne preso conoscenza e le accettano.

Le comunicazioni, i Servizi, i documenti del Cliente e le fatture sono archiviati su un supporto affidabile e durevole ai sensi dell'articolo 1379 del Codice Civile. Tutti questi elementi hanno valore probatorio tra le parti. In generale, tutti i documenti informatici di COINHOUSE sono considerati come prova tra le parti.

5. Lingua delle CGC

Le presenti CGV possono essere tradotte in inglese, italiano e spagnolo al fine di facilitarne la comprensione da parte dei Clienti. Gli elementi tradotti avranno solo valore informativo. Pertanto, nonostante la traduzione, è espressamente convenuto tra le Parti che, in caso di controversia, farà fede tra le Parti solo la versione francese delle presenti CGU.

6. Modifica delle CGUS

COINHOUSE si riserva il diritto di modificare le CGV in qualsiasi momento. In caso di modifica delle CGV, la nuova versione delle CGV è soggetta all'accettazione del Cliente che dispone di 15 giorni per rifiutarle. Trascorso tale periodo di 15 giorni e se il Cliente non le ha rifiutate, le CGU entreranno in vigore e saranno applicabili a qualsiasi Servizio effettuato dal Cliente. Se il Cliente rifiuta la nuova versione delle CGU, deve ritirare i fondi presenti sul suo Conto cliente entro un periodo di 15 giorni, al termine del quale il suo Conto cliente sarà chiuso secondo le condizioni dell'Articolo 8.5.5. La versione delle CGU applicabile è quella in vigore alla data di esecuzione di un Servizio. Si consiglia al Cliente di salvare le CGU in vigore il giorno del completamento dei Servizi di cui ha usufruito, nonostante le regole di archiviazione attuate da COINHOUSE.

7. Invalidità di una clausola delle CGU

L'invalidità di una delle disposizioni delle presenti CDU non invalida la totalità delle stesse.

8. Regole generali applicabili ai Servizi

8.1 Offerta di crypto-asset

L'elenco dei Crypto-asset offerti da COINHOUSE viene comunicato al Cliente tramite il Sito web, l'Applicazione mobile o un Rappresentante del Cliente. Il Cliente può anche richiedere questo elenco via e-mail. L'elenco può cambiare in qualsiasi momento senza preavviso. In particolare, COINHOUSE può decidere unilateralmente di non offrire più Servizi su un determinato Crypto-asset. Questa decisione può essere motivata da un possibile rischio legale o tecnologico. In questo caso, COINHOUSE farà del suo meglio per informare tempestivamente i Clienti interessati, offrendo soluzioni che permettano ai Clienti di ritirare i Crypto-asset nel loro Portafoglio, convertirli in altri Crypto-asset o venderli.

8.2 Offerte di servizi

L'elenco dei Servizi offerti da COINHOUSE ai suoi Clienti può cambiare nel tempo. Questi servizi vengono comunicati al Cliente tramite il sito web www.coinhouse.com, l'applicazione mobile, l'account del Cliente o un funzionario del Cliente.

Non tutti i Servizi offerti da COINHOUSE sono disponibili per tutti i Crypto-asset offerti. Alcuni Servizi come il Deposito, il Prelievo, la Conversione possono essere limitati a determinati Crypto-asset offerti. Allo stesso modo, alcuni Servizi possono essere limitati a una parte dei Clienti di COINHOUSE o possono richiedere un Conto Cliente specifico, come il Conto Paga. Il Cliente deve fare riferimento alle informazioni fornite sul Sito Web, sull'Applicazione Mobile, in particolare quando utilizza un Servizio, per conoscere eventuali limitazioni, chiedere al suo addetto al Servizio Clienti o richiedere informazioni via e-mail al Servizio Clienti.

8.3 Disposizioni generali applicabili ai Servizi sul Sito web e sull'Applicazione mobile

Tutti i Servizi che un Cliente può utilizzare a distanza devono essere eseguiti su un supporto scritto durevole, dall'Account del Cliente convalidato tramite il Sito web o l'Applicazione mobile.

I Servizi offerti da COINHOUSE sono accessibili direttamente sul Sito web o sull'Applicazione mobile di COINHOUSE da un Account cliente convalidato, non bloccato o non sospeso.

In caso di difficoltà nella corretta esecuzione di un Servizio o nella creazione di un Account Cliente, un Cliente del Sito Web o dell'Applicazione Mobile e COINHOUSE possono comunicare per telefono, per e-mail o tramite il sistema di supporto utilizzato da COINHOUSE.

COINHOUSE si riserva il diritto, senza preavviso e senza alcun risarcimento, di non convalidare un Account del Cliente, di rifiutare l'esecuzione di qualsiasi Servizio per un determinato Cliente, o di bloccare, sospendere temporaneamente o cancellare un Account del Cliente in conformità con l'articolo 8.9. Più in generale, COINHOUSE si riserva il diritto di chiudere l'accesso a tutto o parte del Sito Web o dell'Applicazione Mobile, di sospendere l'esecuzione o la fornitura di tutti o parte dei Servizi offerti in caso di Forza Maggiore, Guasto Tecnico, pericolo o minaccia al suo Personale o ai mezzi tecnici di qualsiasi tipo.

8.4 Disposizioni generali applicabili alle Operazioni e agli altri Servizi avviati tramite un Account Executive

A seconda dello stato del Conto Cliente (si vedano le offerte commerciali sul Sito Web o sull'applicazione mobile), un Cliente può essere assistito da un addetto al Servizio Clienti per effettuare un Servizio di persona o a distanza (per telefono, per e-mail, per firma elettronica di un modulo o per videoconferenza) durante i consueti orari di apertura degli uffici di COINHOUSE, dalle 9.30 alle 18.30 (ora di Parigi), in tutti i giorni lavorativi ad eccezione dei giorni festivi, del 24 dicembre, del 31 dicembre, del 2 gennaio e di tutti gli altri giorni indicati da COINHOUSE sul suo Sito Web, sull'applicazione mobile, sui social network o tramite messaggio o notifica via e-mail (in particolare tramite messaggio di assenza di un Account Manager). COINHOUSE si riserva il diritto di non eseguire o rispondere a qualsiasi richiesta

fatta, ordine inviato o confermato con qualsiasi mezzo (e-mail, telefono, ricezione dell'Avviso di transazione firmato, ecc.) al di fuori del normale orario di lavoro, tranne nel caso di Condizioni particolari o con l'accordo scritto del Rappresentante del Cliente, che deve essere approvato dalla sua gerarchia. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze, delle perdite finanziarie o di opportunità derivanti dalla mancata esecuzione o dalla mancata risposta a una richiesta o a un ordine effettuato o ricevuto al di fuori del normale orario di lavoro.

Il Cliente è informato che le sue conversazioni con il servizio clienti possono essere registrate o ascoltate da COINHOUSE a fini probatori, per l'individuazione di frodi e/ o per migliorare la qualità del servizio.

Queste conversazioni non saranno conservate per più di sei mesi dal momento della registrazione, a meno che la normativa non richieda un periodo di conservazione più lungo.

Il Cliente ha in ogni momento il diritto di accedere, modificare, rettificare e opporsi per motivi legittimi scrivendo direttamente con firma autografa e allegando una copia della sua carta d'identità, a : COINHOUSE SAS / Dipartimento di conformità e gestione dei dati / 14, avenue de l'opéra 75001 Parigi - Francia. Tali richieste non devono pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca del consenso.

L'Utente ha il diritto di presentare un reclamo alla CNIL. L'Utente è informato che i dati che lo riguardano sono conservati o cancellati dopo la sua morte in conformità al Regolamento e che ha il diritto di istruire un terzo da lui precedentemente designato a comunicare o non comunicare tali dati.

La richiesta di un Servizio da parte di un Cliente deve essere effettuata tramite e-mail, telefono, qualsiasi documento elettronico previsto a tale scopo o in presenza del Cliente. Una volta che il Cliente ha effettuato la richiesta di esecuzione di un Servizio a un Account Manager o a un Operatore di COINHOUSE, questa è irrevocabile. L'esecuzione del Servizio può essere confermata al Cliente via e-mail o tramite la firma elettronica di una Nota di Transazione o oralmente in presenza del Cliente.

Un cliente può anche essere assistito da un addetto al servizio clienti o da un operatore in caso di difficoltà incontrate sul Sito web o sull'Applicazione mobile, senza che ciò costituisca un obbligo di assistenza da parte di COINHOUSE.

In caso di abuso da parte di un Cliente nell'utilizzo di un addetto al servizio clienti o di un operatore per la fornitura di Servizi (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, richieste ripetute senza esito, richieste multiple, utilizzo irragionevole di un addetto al servizio clienti ecc.), in caso di comportamento inappropriato, abusivo o minaccioso di un Cliente nei confronti di un Addetto al Servizio Clienti o di un Operatore, in caso di mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi descritti nelle CG, e a discrezione di COINHOUSE, COINHOUSE potrà addebitare al Cliente una Commissione di Intervento.

8.5 Apertura di un conto cliente

8.5.1 Documenti e informazioni da fornire

I documenti e le informazioni da fornire al momento della richiesta di un Conto Cliente sono indicati sul Sito Web, sull'Applicazione Mobile o sono disponibili su richiesta scritta al Servizio Clienti. In particolare, COINHOUSE richiederà, ma non esclusivamente, un documento d'identità leggibile e valido, una fotografia (un selfie del Cliente con una nota scritta a mano) o un video del Cliente, un indirizzo e-mail valido, il numero di telefono del Cliente, l'indirizzo di residenza principale del Cliente, informazioni sul reddito, l'occupazione e il patrimonio, e un estratto conto bancario. In caso di Conto cliente congiunto, gli stessi documenti possono essere richiesti all'altro titolare del Conto cliente.

La natura o il formato di questi documenti (immagine, documento pdf, ecc.) possono cambiare nel tempo. L'elenco dei documenti richiesti può variare in caso di creazione di un Conto cliente per una persona giuridica o per una persona fisica. La creazione di un Conto cliente per una persona giuridica richiede, in particolare, un kbis (o documento equivalente) con meno di 3 mesi di vita, lo statuto, il registro dei beneficiari effettivi e un estratto conto bancario.

Nel corso della relazione commerciale, COINHOUSE può chiedere al Cliente di aggiornare i propri documenti o di fornire documenti aggiuntivi (in particolare la prova dell'origine dei fondi, la prova del reddito o del patrimonio, la prova dell'acquisto di Crypto-assets, la risposta a un Questionario di conoscenza del Cliente) al fine di consentirgli di accedere a nuovi Servizi, di consentire la prestazione di un Servizio o di modificare i Limiti come previsto dall'articolo 8.6.

8.5.2 Restrizioni alla nazionalità e al paese di residenza a causa di misure antiriciclaggio e di procedure di conformità e gestione del rischio

L'apertura di un Conto Cliente e il mantenimento del rapporto commerciale con COINHOUSE è riservato ai Clienti maggiorenni, la cui residenza principale sia in Europa e il cui paese di nazionalità non sia compreso nell'elenco dei paesi sottoposti a sanzioni internazionali o dei paesi non autorizzati da COINHOUSE. L'elenco di questi paesi è indicato sul Sito (<https://www.coinhouse.com/fr/nationalites-autorisees/>) e può cambiare in qualsiasi momento e senza preavviso per decisione di COINHOUSE o per obblighi normativi. COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze dell'interruzione di un rapporto commerciale con un Cliente a seguito del blocco o della sospensione del suo Conto Cliente a causa di restrizioni legate al suo paese di residenza o alla sua nazionalità.

8.5.3 Aggiornamento delle informazioni sull'account del cliente

Il Cliente si impegna a comunicare al più presto qualsiasi cambiamento di identità, di situazione finanziaria o professionale, di domicilio, di numero di telefono, di coordinate bancarie, di indirizzo e-mail o qualsiasi altro cambiamento che possa influire sulla sua capacità di investimento; e a fornire una nuova prova.

In caso di scadenza del documento d'identità, al Cliente potrà essere richiesto di fornire al più presto un nuovo documento valido e completo, pena la sospensione o il blocco dell'Account.

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

Anche le coordinate bancarie del Cliente e gli indirizzi di prelievo dei Crypto Asset sono dati sensibili. La loro modifica è soggetta a una procedura specifica descritta sul Sito web, sull'Applicazione mobile o comunicata dal Servizio clienti.

8.5.4 Protezione dell'account del cliente sul sito web o sull'applicazione mobile

Il Cliente è l'unico responsabile della sicurezza dell'accesso al proprio Account cliente sul Sito web o sull'Applicazione mobile, al quale si accede per impostazione predefinita utilizzando un indirizzo e-mail e una password. È imperativo che il Cliente protegga il proprio Account assicurando la protezione del proprio sistema di posta elettronica (e di cui è l'unico ad avere accesso) collegato al proprio Account e utilizzando una password complessa diversa da quelle che utilizza abitualmente, e questo prima della prestazione di qualsiasi Servizio. Il funzionamento stesso dei Crypto-asset (in particolare, il trasferimento irreversibile da un portafoglio ad un altro, l'indirizzo pseudo-anonimo del portafoglio) richiede una grande vigilanza, in quanto l'accesso da parte di terzi al Conto Coinhouse di un Cliente può comportare il furto dei Crypto-asset memorizzati nel Conto.

Si raccomanda al Cliente di impostare la 2FA sul proprio Account Cliente al fine di proteggere le proprie informazioni e accedere ai Servizi. COINHOUSE può richiedere l'attivazione preventiva della 2FA o della verifica del login per alcune operazioni. Al Cliente può essere richiesto di bloccare il proprio account se ritiene che vi sia un rischio per la sicurezza. Questa richiesta di blocco può essere comunicata al Servizio Clienti o essere effettuata seguendo le istruzioni sul Sito web, sull'Applicazione mobile o ricevuta via e-mail. La richiesta di un Cliente di sbloccare un Account Cliente o di eliminare la 2FA richiede una procedura rigorosa e la fornitura di documentazione di supporto da parte del Servizio Clienti o di un funzionario del Servizio Clienti e può richiedere da alcuni giorni a diverse settimane. COINHOUSE si riserva il diritto di non eseguire tale richiesta se la procedura non viene seguita e i documenti richiesti non vengono forniti e ritenuti validi.

L'accesso all'Applicazione mobile può anche essere protetto dall'uso di funzioni di riconoscimento biometrico (Face ID, applicazioni di riconoscimento facciale o impronte digitali). Questa funzione consente l'identificazione del Cliente all'interno dell'Applicazione tramite il riconoscimento biometrico del Cliente e presuppone che il telefono cellulare o il tablet sia dotato di un apposito lettore. L'utilizzo di questa funzione sostituisce l'inserimento dei Codici di riconoscimento (il proprio numero cliente e il proprio codice segreto) e garantisce la sicurezza dell'accesso all'Applicazione. Il Cliente si impegna a registrare i propri dati biometrici solo su un telefono cellulare o un tablet di cui è l'unico utilizzatore.

I dati biometrici del Cliente non vengono memorizzati al di fuori del telefono del Cliente e non vengono mai memorizzati da Coinhouse.

Coinhouse si riserva il diritto di modificare o aggiungere requisiti di autenticazione applicabili a tutti i suoi servizi o ad alcuni servizi specificamente designati. Il Cliente sarà avvisato via e-mail entro un tempo ragionevole.

8.5.5 Eliminazione di un account cliente

Un Cliente può richiedere in qualsiasi momento la cancellazione del suo Account Cliente, convalidato o meno, informando il Servizio Clienti via e-mail. COINHOUSE darà seguito a tale richiesta entro un termine ragionevole e in conformità con le disposizioni dell'articolo 24. A discrezione di COINHOUSE potrà essere applicata una Tassa di Intervento di un minimo di 20 euro IVA inclusa.

Si noti che per adempiere ai propri obblighi legali, COINHOUSE attua un processo di monitoraggio ai fini dell'LCB-FT e dell'applicazione di sanzioni finanziarie. Di conseguenza, alcuni dati saranno conservati per 5 anni dopo la fine del rapporto commerciale.

Quando il Cliente ha un saldo positivo sul suo Conto Crypto, è necessario fare una distinzione:

- Quando il saldo del Conto è inferiore all'equivalente dell'importo minimo della Commissione di prelievo comunicata al Cliente sul Sito web, sull'Applicazione mobile o dal Servizio clienti e calcolata secondo i termini e le condizioni indicati nella Tabella delle commissioni, e il Cliente desidera chiudere il suo Conto, deve rinunciare espressamente all'importo sul suo Conto Crypto. Si richiama l'attenzione del Cliente sul fatto che qualsiasi rinuncia è definitiva e che renderà impossibile recuperare i fondi in un secondo momento.
- Quando il saldo del Conto supera l'importo minimo della Commissione di prelievo, calcolato in base al Tariffario: il Cliente è informato che è obbligato a prelevare i fondi trattenuti in anticipo e a informare COINHOUSE quando il prelievo viene effettuato al fine di archiviare il Conto del Cliente.

Se il Cliente detiene un Crypto-asset che non può essere ritirato in un Portafoglio Esterno, allora il Cliente dovrà vendere l'importo detenuto di quel Crypto-asset o, se applicabile, convertirlo in un Crypto-asset che può essere ritirato (come il Bitcoin). Se la vendita o la conversione non è possibile perché l'importo del Crypto Asset detenuto è inferiore alla soglia minima per la vendita o la conversione di quel Crypto Asset, come indicato sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile e di cui il Cliente è venuto a conoscenza prima della prestazione di qualsiasi Servizio, allora il Cliente deve rinunciare espressamente all'importo di quel Crypto Asset sul suo Conto Crypto.

8.5.6 Doppio conto

Un Conto Cliente è strettamente personale ed è creato per l'uso esclusivo del Cliente. Coinhouse consente un solo Conto Cliente per persona.

Tuttavia, un Cliente può aprire sia un Conto Cliente Consumatore che un Conto Cliente Persona Giuridica, a condizione che abbia due indirizzi e-mail di accesso diversi e che utilizzi metodi di pagamento distinti per ciascun Conto Cliente.

8.5.7 Decesso, invalidità, incapacità del cliente, esecuzione di un ordine del tribunale

In caso di decesso, invalidità o incapacità del Cliente o per ordine del tribunale, il Conto Cliente può essere trasferito a un successore dietro presentazione della documentazione di supporto, con l'approvazione del Dipartimento di Conformità e Gestione del Rischio e se il successore soddisfa i criteri per un Conto Cliente convalidato. In tal caso, i Crypto-asset dei Conti Crypto saranno venduti da COINHOUSE e il ricavato della vendita sarà versato al beneficiario o, se non esiste un Conto Crypto, il Conto sarà cancellato e il ricavato della vendita sarà versato su un conto bancario. Può essere applicata una Commissione di Intervento di un importo minimo di 250 euro.

8.6 Limitazioni nell'esecuzione dei Servizi

-

8.6.1 Importo minimo

COINHOUSE si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso il valore minimo in Euro o la quantità di Crypto-asset richiesti per la prestazione di un Servizio per un determinato Crypto-asset (compreso l'importo minimo per l'Acquisto, la Vendita, il Prelievo, la Conversione). Questi importi devono necessariamente includere le commissioni dovute a COINHOUSE per la prestazione dei Servizi richiesti dal Cliente. Tali importi sono comunicati sul Sito web, sull'Applicazione mobile, dai Gestori dei clienti e su richiesta al Servizio clienti. Se non diversamente indicato sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile, non esiste un importo minimo per il Deposito di Crypto Asset.

8.6.2 Importo massimo e definizione dei limiti

COINHOUSE permette teoricamente ai suoi Clienti di realizzare i Servizi senza un limite di importo massimo, a condizione che il Conto Cliente non presenti un rischio per la sicurezza, che il Cliente sia in grado di dimostrare l'origine dei fondi (in moneta legale o in Crypto-assets) durante un Acquisto o una Vendita, e solo se il Dipartimento di Conformità e Gestione dei Rischi ha dato parere favorevole alla realizzazione del Servizio, a seguito dell'analisi dei documenti, di eventuali Questionari di Conoscenza del Cliente e più in generale delle informazioni trasmesse dal Cliente.

I limiti di acquisto, vendita, deposito o prelievo possono essere impostati su base mobile di 365 giorni, al giorno, per un determinato periodo di tempo o senza limiti di

tempo e possono essere applicati a un determinato Crypto-asset sul Conto del Cliente. Il valore dei Limiti è l'importo cumulativo di tutte le transazioni effettuate durante il periodo. I Limiti di acquisto possono essere diversi a seconda del metodo di pagamento.

Il Cliente viene informato di ciò tramite il Sito web, l'Applicazione mobile o da un addetto al servizio clienti.

8.6.3 Prelievo o deposito

Non tutti i Crypto-asset offerti da COINHOUSE possono essere prelevati o depositati in o da un Portafoglio esterno. È responsabilità del Cliente scoprire quali criptovalute sono supportate. Esiste un importo minimo per un prelievo. Questo viene comunicato in ogni momento sul Sito web, sull'Applicazione mobile, su richiesta al Servizio clienti e dagli addetti al Servizio clienti.

Può essere imposto un limite giornaliero al prelievo sul Sito web o sull'Applicazione mobile per un determinato Conto di criptovalute, al fine di proteggere il Cliente da possibili rischi per la sicurezza. In questo caso, il Cliente viene informato e gli viene comunicata una procedura, che include un'autenticazione rafforzata, per revocare tale limite.

COINHOUSE si riserva il diritto di effettuare ulteriori analisi (compresa la destinazione dei fondi) e di rifiutare i prelievi per motivi di sicurezza, legali o normativi.

COINHOUSE può richiedere al cliente di ritirare i suoi Crypto-assets se il loro valore in Euro supera una soglia stabilita da COINHOUSE. In questo caso, COINHOUSE informerà il cliente con un preavviso di 30 giorni e potrà offrire al cliente una soluzione di custodia più adeguata.

COINHOUSE ha il diritto di chiedere al Cliente la natura del Portafoglio esterno (Portafoglio fisico, Portafoglio software, Portafoglio detenuto presso un altro Fornitore di Servizi, Portafoglio di un sito web, Portafoglio di un'applicazione mobile) dal quale o verso il quale effettua un Deposito o un Prelievo, nonché il nome della persona o dell'entità che possiede il Portafoglio originale o il Portafoglio di destinazione.

Per quanto riguarda i Crypto-asset dei Clienti a cui è stato richiesto il ritiro in un Wallet esterno e che sono stati rifiutati dal Dipartimento di Compliance e Risk Management, questi saranno venduti da Coinhouse in Euro secondo le condizioni di cui all'articolo 9.2, e successivamente rimborsati tramite il metodo di pagamento utilizzato al momento dell'Acquisto o, in via eccezionale, tramite bonifico bancario sul conto del legittimo titolare del metodo di pagamento iniziale, una volta completata l'identificazione di quest'ultimo. L'importo rimborsato corrisponderà al controvalore in euro dei Crypto-asset al momento del rimborso meno la Commissione di Intervento che si applicherà per legge, e non al valore al momento dell'Acquisto iniziale.

8.7 Verifica e analisi durante l'esecuzione dei Servizi

Indipendentemente dal livello del Conto del Cliente, la Funzione Compliance e Risk Management, nell'ambito delle proprie attività di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo e delle frodi e dei rischi, può decidere in qualsiasi momento di sospendere l'esecuzione di un Servizio per un determinato Cliente per un periodo non superiore a 14 giorni lavorativi dal momento della richiesta di esecuzione di un Servizio, senza che Coinhouse sia responsabile delle conseguenze di tale sospensione. Al termine di tale periodo e senza limiti di tempo, il Dipartimento Compliance e Risk Management può decidere di vietare l'esecuzione dei Servizi, vietare o limitare l'uso di alcuni metodi di pagamento, bloccare o sospendere un Account.

Le domande che COINHOUSE pone al Cliente consentono a COINHOUSE di conoscere il Cliente, di comprendere meglio le motivazioni del Cliente e di eliminare qualsiasi dubbio sulle condizioni in cui il Cliente desidera che venga prestato un Servizio. COINHOUSE è obbligata per legge a porre domande in conformità alla normativa.

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

- In caso di Operazione, COINHOUSE può annullare l'Operazione in questione e rimborserà il Cliente detraendo i Costi di Intervento e qualsiasi altra perdita sostenuta da COINHOUSE in relazione all'esecuzione dell'Operazione.
- In caso di Recesso, COINHOUSE può rifiutare il Recesso.
- Nel caso di un Deposito, COINHOUSE può rifiutare il Deposito e restituire la quantità di Crypto-asset depositati con una detrazione della Commissione di Intervento all'indirizzo che il Cliente deve fornire sotto la propria responsabilità.
- Nel caso di qualsiasi altro Servizio, COINHOUSE può cancellare il Servizio e applicherà un addebito per il Servizio.

I documenti di supporto richiesti dal Dipartimento di conformità e gestione del rischio includono (ma non sono limitati a)

- Ulteriori documenti di identità (passaporto, patente di guida, stato civile, visto);
- Comunicate il più rapidamente possibile qualsiasi cambiamento nella vostra situazione finanziaria o professionale;
- Prova dell'origine dei fondi (documento che attesti l'intestatario del metodo di pagamento utilizzato, estratto conto bancario, estratto conto bancario congiunto, estratto conto dei risparmi, avviso fiscale, busta paga, documenti

notarili che attestino una vendita, certificato bancario, ecc.), e in caso di Vendita o Deposito: indirizzi crittografici che consentano di determinare le date di acquisizione dei Crypto-asset da vendere, prova di acquisto, prova di estrazione, identità della persona o dell'entità proprietaria del Wallet di origine o destinazione;

- Attestazione da parte del Cliente di essere a conoscenza della propria richiesta di Prelievo ad un determinato indirizzo crittografico;
- Certificato bancario che convalida il metodo di pagamento utilizzato;
- Documenti relativi alla persona giuridica: conti societari, estratti conto, certificati bancari, titolari effettivi, ecc.
- Questionario sulla conoscenza del cliente ;
- Scarico di responsabilità.

8.8 Notifica da parte di un Cliente di un problema relativo alla prestazione di un Servizio

In considerazione delle tecnologie utilizzate nei Crypto-asset e delle loro caratteristiche, se un Cliente nota un problema di qualsiasi tipo in relazione a un Servizio, a un pagamento dell'Importo lordo di acquisto tramite carta di credito o bonifico bancario, o a un pagamento dell'Importo netto di vendita, il Cliente deve, entro 7 giorni di calendario dall'esecuzione o dalla mancata esecuzione di questo Servizio, notificare a COINHOUSE il problema, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o contattando il Servizio clienti e fornendo la prova che il Servizio clienti ha ricevuto la notifica.

8.9 Sospensione o blocco dell'account del cliente

Un Conto Cliente può essere sospeso o bloccato dal Dipartimento di Conformità e Gestione del Rischio in qualsiasi momento per motivi legati a:

- Alla procedura di conoscenza del Cliente ;
- Presso l'LCB-FT ;
- Su richiesta specifica delle autorità competenti;
- Mancato rispetto delle presenti CGU, in particolare delle disposizioni relative ai mezzi di pagamento (compreso l'utilizzo di una VPN da parte del Cliente);
- In assenza di una risposta valida da parte del Cliente entro un massimo di 7 giorni lavorativi alle richieste di prova del suo KYC o della fornitura di un Servizio ;

- Nel legittimo sospetto che il Cliente sia vittima di frode, furto, attacco informatico, estorsione, manipolazione, violenza, ricatto o che non sia in grado di valutare i rischi associati agli Investimenti;
- A causa di comportamenti imputabili al Cliente (insulti, minacce, richieste ingiuriose, ecc.).

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

COINHOUSE non è responsabile delle conseguenze di qualsiasi tipo di blocco o sospensione di un Conto del Cliente, compreso il furto o la perdita di Crypto Assets detenuti dal Conto Crypto del Cliente, che si verifichi prima o dopo il blocco o la sospensione a causa di un atto attribuibile al Cliente.

8.10 Modifica di un recesso

Una volta che il prelievo è stato effettuato da COINHOUSE, non può essere modificato, in quanto tale operazione è irreversibile e sotto la responsabilità del Cliente.

1. Nessun periodo di recesso

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

9. Prezzi

I prezzi applicati da COINHOUSE per tutte le sue offerte commerciali/servizi e/o il modo in cui sono calcolati sono indicati sul Sito Web nel Listino Prezzi, accessibile qui Listino Prezzi I Coinhouse e nella sezione Serve aiuto? Sono inoltre disponibili su richiesta scritta al Servizio Clienti.

9.1 Informazioni sui prezzi delle criptovalute

I prezzi dei Crypto-asset che possono essere negoziati da COINHOUSE sono comunicati al Cliente sul Sito Web, sull'Applicazione Mobile o su richiesta del Cliente durante una transazione effettuata con l'assistenza di un Funzionario del Cliente.

9.2 Calcolo delle Commissioni di transazione e delle Commissioni di intervento

Le Commissioni di transazione sono determinate come indicato di seguito e nella Tabella delle Commissioni:

- Al momento dell'acquisto, la Commissione di acquisto è determinata moltiplicando il Tasso di commissione per l'Importo lordo di acquisto (come definito nella clausola 10) diviso per $(1 + \text{Tasso di commissione})$; il Tasso di commissione è espresso in percentuale.
- In caso di vendita, la Commissione di Vendita è determinata moltiplicando il Tasso di Commissione per la quantità di Crypto-asset venduti e per il Prezzo del Crypto-asset fissato da COINHOUSE al momento della compensazione della vendita.
- Al momento della conversione, la Commissione di Conversione è determinata moltiplicando il Tasso di Commissione per il controvalore dei Crypto-asset convertiti.

Le commissioni sulle transazioni sono soggette a minimi indicati sul sito web o sull'applicazione mobile.

Il tasso di commissione può dipendere dal tipo di Conto cliente (ad es. Conto Premium) e dal metodo di pagamento utilizzato.

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

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

Il prezzo del Crypto-Asset e l'importo finale della commissione di transazione sono fissati e comunicati al Cliente:

- prima della convalida da parte del Cliente della Transazione effettuata sul Sito web o sull'Applicazione mobile.
- dopo che la Transazione è stata effettuata, se la Transazione è effettuata direttamente da un Rappresentante del Cliente che agisce su richiesta del Cliente.

In entrambi i casi, l'importo della Commissione d'intervento può essere comunicato successivamente e fatturato separatamente.

Il prezzo è garantito:

- In caso di Vendita, Conversione, Acquisto tramite bonifico bancario o carta di credito avviato e finalizzato dal Cliente dal Sito web o dall'Applicazione mobile;
- Nel caso di un Acquisto effettuato con l'aiuto di un Addetto al Servizio Clienti o di un Operatore, quando i fondi sono stati ricevuti tramite bonifico bancario, e se il Cliente dichiara espressamente di voler confermare o annullare l'acquisto sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile durante il periodo di tempo che sarà indicato via e-mail;
- Se specificato nelle Condizioni Speciali.

Il premio non è garantito:

- In caso di pagamento ricorrente automatico di acquisto di cripto-asset o di vendita ricorrente ;
- Nel caso di un'Operazione su Crypto-asset effettuata direttamente da un addetto al servizio clienti o da un operatore, a meno che il Cliente non richieda espressamente il contrario;
- In caso di Acquisto tramite bonifico bancario effettuato dal Sito web o dall'Applicazione mobile, se il Cliente non è in grado di accedere al proprio Conto cliente sul Sito web o sull'Applicazione mobile o se non annulla l'Acquisto al termine del periodo di tempo indicato via e-mail;
- A seguito di una modifica dell'Operazione richiesta dal Cliente o derivante da un errore imputabile al Cliente, il mancato rispetto delle CGC, in particolare delle procedure di cui all'articolo 12, la sospensione del Conto Cliente o il suo blocco da parte del Dipartimento Compliance e Risk Management;
- In caso di annullamento della Transazione da parte del Cliente ;
- In caso di sospensione dell'Operazione per decisione della Direzione Compliance e Risk Management ;
- In caso di guasto tecnico o di forza maggiore.

9.4 Nessuna IVA sulle commissioni di transazione

Le commissioni di transazione, di prelievo e di deposito non sono soggette all'IVA (articolo 261 C, 1°-d del CGI - BOI-TVA-CHAMP-10-10-40-50 n° 10; articolo 135, paragrafo 1, lettere d), e) ed f), della direttiva 2006/112 - CGUE, 22.10.15, C264/14, Hedqvist).

9.5 Calcolo dell'onere di prelievo

COINHOUSE addebiterà al Cliente l'intera Commissione di estrazione che è inclusa nella Commissione di prelievo. La Commissione di estrazione è determinata utilizzando le informazioni fornite dai Portafogli (in unità/Byte) moltiplicate per la dimensione di una transazione standard e per il Tasso del Crypto Asset. La Commissione di Prelievo è calcolata come una percentuale della quantità lorda del Crypto-asset prelevato, compresa una commissione minima prelevata da COINHOUSE, come indicato nella Tabella delle Commissioni.

9.6 Prezzi dei depositi

Il deposito di Crypto-assets da parte di un Cliente sul suo Conto Crypto è gratuito, salvo diversa indicazione.

9.7 Prezzi di conservazione

La custodia di una quantità di uno o più Crypto-asset da parte di un Cliente sul suo Conto Crypto è un servizio gratuito, salvo indicazione contraria, in particolare nel caso in cui il Cliente desideri accedere a un servizio specifico che implica la firma di un contratto di custodia.

Se applicabile, la Tassa di Conservazione è soggetta all'IVA francese in conformità alla legislazione vigente.

9.8 Prezzi di recesso

Il prelievo di Crypto-assets da parte di un Cliente dal suo Conto Crypto è un servizio a pagamento, se non diversamente specificato, le cui condizioni di calcolo sono indicate nella Tabella delle Commissioni.

9.9 Prezzi in abbonamento, prezzi specifici

L'accesso a determinati Servizi offerti da COINHOUSE, la creazione di un Conto Cliente per una persona giuridica, l'accesso all'assistenza da parte di un Account Manager sono soggetti a prezzi specifici che possono includere il pagamento di un abbonamento per un determinato periodo.

Questi prezzi, presentati sul Sito web, sull'Applicazione mobile e nella documentazione commerciale di COINHOUSE, corrispondono a un impegno fermo per l'acquisto dei servizi da parte del Cliente.

L'accesso ai Servizi e i vantaggi di un Conto cliente in abbonamento sono subordinati al pagamento e terminano alla fine del periodo di impegno, non appena i pagamenti cessano o in caso di richiesta scritta da parte del Cliente. Un Servizio in abbonamento non può essere sospeso. Una volta pagato, l'abbonamento è

considerato scaduto e non può essere rimborsato anche se viene interrotto a causa del Cliente.

10. Procedure di acquisto

10.1 Procedure generali :

Per effettuare un acquisto, un Cliente deve disporre di un Conto cliente aperto e convalidato. Un Account sospeso o bloccato non può effettuare acquisti.

Quando effettua un Acquisto, il Cliente inserisce il tipo di Crypto-asset da acquistare (fermo restando che tale Crypto-asset è venduto da COINHOUSE) e la quantità che desidera acquistare o l'importo totale in Euro che desidera pagare (di seguito "Importo Lordo di Acquisto"). L'Importo di Acquisto è l'Importo di Acquisto Lordo dopo la deduzione della Commissione di Transazione di Acquisto. È responsabilità del Cliente informarsi sulla volatilità dei prezzi dei Crypto-Asset. Il Cliente è libero di annullare un Acquisto prima della convalida del pagamento; l'Acquisto viene annullato senza spese e i fondi vengono restituiti entro 2-7 giorni lavorativi sul conto bancario utilizzato per l'invio dei fondi.

Per un Acquisto sul Sito web o sull'Applicazione mobile, la procedura è descritta sul Sito web o sull'Applicazione mobile e il Prezzo della Cripto-attiva è visualizzato al Cliente prima della convalida. Il Cliente ha a disposizione un periodo di tempo indicato sul Sito web o sull'Applicazione mobile per pagare l'Acquisto e finalizzare la transazione. Una volta convalidato il pagamento, l'Acquisto non può essere annullato dal Cliente. Può essere annullato da COINHOUSE, in particolare in caso di guasto tecnico o di forza maggiore.

In caso di acquisto tramite bonifico, il conto bancario utilizzato dal Cliente deve essere identificato, la sua banca deve essere in Europa, in particolare un Cliente Consumatore non può utilizzare un conto bancario di una persona giuridica o viceversa. COINHOUSE si riserva il diritto, senza preavviso, di limitare il numero di conti bancari utilizzabili da un Cliente.

I limiti si applicano agli Acquisti di un Cliente in base ai dettagli dell'Account del Cliente, alla cronologia delle Transazioni e al metodo di pagamento utilizzato. Il Cliente può richiedere un aumento dei propri Limiti di Acquisto ad un Operatore, tramite il Sito Web o l'Applicazione Mobile. Al Cliente può essere chiesto di compilare un Questionario di Conoscenza del Cliente fornito da COINHOUSE.

Al termine di un Acquisto viene emessa una fattura, inviata al Cliente via e-mail o disponibile su richiesta. Lo storico degli Acquisti è disponibile anche sul Sito web o sull'Applicazione mobile.

La quantità di Crypto-asset acquistata è disponibile in un breve periodo di tempo (massimo 72 ore, salvo cause di Forza Maggiore) nel corrispondente Conto Crypto del Cliente. L'applicazione di misure LCB-FT o antifrode o le conseguenze di una mancanza di liquidità sui mercati utilizzati da COINHOUSE per effettuare le transazioni per conto proprio possono ritardare la disponibilità dei Crypto-asset

acquistati. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di tale ritardo.

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

Se COINHOUSE annulla un Acquisto dopo che il Cliente ha pagato l'Importo dell'Acquisto per qualsiasi ragione attribuibile al Cliente, il Cliente sarà rimborsato meno le perdite sostenute da COINHOUSE a causa della differenza del Prezzo del Crypto-Asset rispetto al momento in cui COINHOUSE ha proceduto al pagamento dell'Importo dell'Acquisto.

COINHOUSE non ha alcun obbligo di eseguire un Acquisto scaduto o annullato. Un Acquisto che non sia stato convalidato, pagato o parzialmente pagato da un Cliente sarà considerato annullato e non potrà essere eseguito da COINHOUSE.

In caso di errori ripetuti (bonifico senza riferimento/parola, bonifico che non rispetta i Limiti, utilizzo di mezzi di pagamento non appartenenti al Cliente, bonifico da un conto bancario al di fuori della zona europea o bonifico non autorizzato) o di qualsiasi inadempienza imputabile al Cliente ai sensi delle CGU, i Costi di Intervento saranno applicati e calcolati sull'Importo Lordo di Acquisto.

Se un Acquisto non è stato completato dopo 360 giorni per un motivo imputabile al Cliente, l'Importo lordo dell'Acquisto inviato sarà restituito al Cliente su richiesta di quest'ultimo, meno i Costi di Intervento più il 10% al giorno a partire dal 361° giorno.

10.2 Acquisto con carta di credito

Il Cliente ha a disposizione un periodo di pochi minuti, come indicato sul Sito web o sull'Applicazione mobile, per effettuare il pagamento con carta di credito che sarà confermato da "3D-Secure". La carta di credito utilizzata deve essere intestata al Cliente o alla persona giuridica titolare dell'Account del Cliente, non deve essere considerata un metodo di pagamento elettronico anonimo, deve essere valida e accettata da COINHOUSE. Trascorso il termine indicato, l'Acquisto viene indicato come "scaduto" e viene annullato. Il Cliente non deve utilizzare una VPN per la sua connessione, in quanto il pagamento potrebbe essere rifiutato.

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze dell'utilizzo di una carta bancaria non appartenente al Cliente, di una transazione di acquisto annullata o fallita.

10.3 Acquisto tramite bonifico bancario

In caso di Acquisto tramite bonifico bancario, COINHOUSE comunicherà direttamente sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile le coordinate bancarie di COINHOUSE ("Conto Bancario COINHOUSE") e le istruzioni esatte per il Cliente

per effettuare il bonifico bancario, compresa l'indicazione di un codice da utilizzare nella formulazione del bonifico (che potrà essere del tipo "CNHS xxxxxx"). Il Cliente è libero di annullare l'ordine di acquisto in qualsiasi momento finché il bonifico dell'Importo lordo di acquisto non è stato ricevuto sul Conto corrente di COINHOUSE.

Il Cliente deve generare la transazione di acquisto sul Sito web o sull'Applicazione mobile prima di effettuare il bonifico, al fine di convalidare che l'Importo lordo di acquisto non superi il suo Limite autorizzato e al fine di ottenere un codice di identificazione per la transazione da specificare nella dicitura del suo bonifico bancario.

Una volta ricevuto il pagamento dell'Importo Lordo dell'Acquisto sul Conto Bancario di COINHOUSE con le istruzioni correttamente indicate entro un massimo di 8 giorni lavorativi dal giorno successivo all'avvio dell'Acquisto sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile, COINHOUSE procede alla verifica delle informazioni del Cliente. Questa validazione può durare al massimo 72 ore, a meno che il Cliente non venga avvisato (via email o telefono) di un'anomalia o se COINHOUSE non è in grado di attribuire la transazione al Cliente (es. Cliente/Operazione non identificabile); in questo caso, l'Acquisto viene sospeso per un massimo di 45 giorni. Al Cliente potrà essere addebitata una Commissione di Intervento a discrezione di COINHOUSE.

La convalida della transazione d'acquisto da parte di COINHOUSE comporta una notifica (via e-mail) al Cliente per informarlo che ha a disposizione un periodo di tempo fino a 72 ore per concludere la transazione stessa o per annullarla senza alcun costo. In caso di annullamento, il rimborso dell'Importo lordo dell'acquisto viene effettuato entro 7 giorni lavorativi, tranne in caso di Forza maggiore o di guasto tecnico. Durante questo periodo di 72 ore, il Cliente può accedere al suo Conto Cliente e convalidare definitivamente l'Acquisto. La quantità di Crypto-asset da ricevere è calcolata compensando l'Importo dell'Acquisto con il Prezzo del Crypto-asset fissato da COINHOUSE al momento della convalida del Cliente. Le informazioni sul prezzo di un'unità di Crypto-Asset, la quantità acquistata e l'Importo lordo di acquisto vengono comunicate al Cliente. Se il Cliente non intraprende alcuna azione entro 72 ore, la Transazione d'Acquisto viene automaticamente finalizzata al Prezzo del Crypto-Asset stabilito da COINHOUSE al momento della scadenza del termine. La commissione di transazione, calcolata secondo i termini della Tabella delle Commissioni, è indicata sulla fattura.

Al ricevimento di un bonifico bancario valido, se l'Acquisto è stato annullato o l'Importo lordo dell'Acquisto non corrisponde all'importo del bonifico bancario ricevuto, COINHOUSE potrà a sua esclusiva discrezione decidere di ricreare o modificare la transazione di Acquisto con l'importo corretto. Il Cliente sarà quindi informato via e-mail e avrà un periodo di tempo (comunicato nell'e-mail e che può arrivare fino a 72 ore) per annullare l'Acquisto stesso senza alcun costo come nella procedura definita nel paragrafo precedente.

Nel caso di un Acquisto ricorrente, il Cliente deve indicare nella dicitura del bonifico la dicitura "ricorrente o recurr" nonché il nome della cripto-attiva, come specificato sul Sito Web, sull'Applicazione mobile o deve informare il Servizio Clienti della sua volontà di impostare un bonifico ricorrente. Al ricevimento di un bonifico bancario valido per una transazione ricorrente, COINHOUSE procederà con l'Acquisto secondo le istruzioni senza previa convalida da parte del Cliente che sarà informato in seguito. Un Acquisto con bonifico ricorrente non è annullabile e il Prezzo del Crypto-asset acquistato non può essere garantito o comunicato al Cliente in anticipo.

10.4 Acquisto accompagnato da un Account Manager

L'acquisto accompagnato da un Account Manager si applica principalmente ai clienti che pagano tramite bonifico bancario. L'Account Manager comunica il conto bancario di COINHOUSE.

Il Cliente deve informare il Gestore delle relazioni dell'acquisto previsto prima di effettuare il trasferimento, al fine di convalidare che l'Importo lordo dell'acquisto non superi il suo Limite autorizzato. Il Gestore delle relazioni risponderà alle richieste del Cliente in conformità alle CG e alle regole stabilite dal Dipartimento di conformità e gestione dei rischi.

Al ricevimento del bonifico e dopo la sua convalida, il Responsabile delle relazioni contatta il cliente via e-mail o telefono per confermare la/e operazione/i di acquisto. Il Relationship Manager assisterà il Cliente nel processo di investimento ricordandogli i fattori di rischio e fornendogli eventuali note di analisi prodotte da COINHOUSE. Il Cliente è l'unico decisore in merito al suo Acquisto, è libero di cancellare il suo Acquisto prima che sia convalidato e sarà rimborsato gratuitamente, ad eccezione di eventuali Commissioni di Intervento in caso di abuso o comportamento inappropriato.

A meno che non sia espressamente richiesto dal Cliente e accettato da COINHOUSE o da Condizioni Speciali, l'Acquisto viene effettuato a un Prezzo non garantito. L'Account Manager confermerà l'Acquisto con il Cliente per telefono (la conversazione può essere registrata), via e-mail e/o tramite la firma elettronica di un Avviso di Transazione.

Il Cliente può richiedere il prelievo di Crypto-asset acquistati su un Wallet esterno, la cui comunicazione (via e-mail, dal Sito o dall'Applicazione mobile) è di esclusiva responsabilità del Cliente. Il Prelievo può essere effettuato contestualmente all'Acquisto entro un massimo di 72 ore.

11. Procedura di vendita

11.1 Disposizioni generali

Per effettuare una vendita, un Cliente deve disporre di un Account cliente aperto e convalidato. Un Account sospeso o bloccato non può effettuare una Vendita.

Quando effettua una Vendita, il Cliente inserisce la quantità esatta di Crypto-asset da vendere ("Quantità QV") o l'importo netto in Euro da ricevere sul suo conto

bancario (l'Importo Netto di Vendita"). Una volta che uno dei due valori è stato impostato dal Cliente, l'altro viene calcolato da COINHOUSE utilizzando il Prezzo del Crypto-asset venduto. Un Cliente non può vendere una quantità di QV superiore al saldo del suo Conto Cripto in esame. Il Cliente è l'unico decisore della sua Vendita, è libero di annullare la sua Vendita prima della sua convalida.

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

Per una Vendita sul Sito web o sull'Applicazione mobile, la procedura è descritta rispettivamente sul Sito web o sull'Applicazione mobile e il Prezzo della Cripto-attiva è visualizzato al Cliente prima della convalida. Il Cliente ha a disposizione un periodo di tempo indicato sul Sito web o sull'Applicazione mobile per convalidare la Vendita e concludere la transazione. Una volta convalidata, la Vendita non può essere annullata. Può essere annullata da COINHOUSE, in particolare in caso di guasto tecnico o di forza maggiore.

L'Importo netto di vendita è soggetto a un importo minimo stabilito da COINHOUSE al momento della vendita. Questi limiti di vendita dipendono dai dati del conto del Cliente e dalla storia delle transazioni. Il Cliente può richiedere un aumento dei propri Limiti di Vendita direttamente dal Sito Web, dall'Applicazione Mobile, da un Funzionario del Servizio Clienti o dal Servizio Clienti. Il Dipartimento di Conformità e Gestione dei Rischi prenderà le misure necessarie per soddisfare la richiesta del Cliente e potrà chiedere al Cliente informazioni e prove aggiuntive per autorizzare la Vendita (in particolare un Questionario di Conoscenza del Cliente e prove dell'origine dei Crypto-asset se sono stati acquistati al di fuori di COINHOUSE).

Il pagamento dell'Importo Netto di Vendita viene effettuato tramite bonifico bancario secondo le istruzioni impartite dal Cliente entro un massimo di 7 giorni lavorativi dal perfezionamento della Vendita da parte di COINHOUSE, salvo casi di Forza Maggiore o Guasto Tecnico o guasto imputabile al Cliente. Una fattura con il dettaglio dell'operazione viene inviata al Cliente ed è disponibile su richiesta. Queste informazioni vengono visualizzate in modo permanente nella Cronologia delle transazioni nell'interfaccia dell'Account cliente sul Sito web o sull'Applicazione mobile.

Durante il processo di vendita e prima che la vendita sia convalidata da COINHOUSE, quest'ultima si riserva il diritto di chiedere al Cliente l'origine dei Crypto-asset venduti, la data di acquisizione e l'origine dei fondi utilizzati per la loro acquisizione. Nel caso in cui il Dipartimento di Conformità e Gestione dei Rischi ritenga la risposta insoddisfacente, COINHOUSE rifiuterà la Vendita e restituirà la quantità di Crypto-assets ricevuti, se inviati dal Cliente, senza alcun risarcimento.

Se COINHOUSE annulla una Vendita per qualsiasi motivo imputabile al Cliente dopo che questa è stata convalidata dal Cliente, il Cliente sarà riaccreditato in Cripto-Asset meno le eventuali perdite subite da COINHOUSE a causa della differenza del

Prezzo della Cripto-Asset rispetto al momento in cui COINHOUSE ha proceduto alla Liquidazione della Vendita.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'indicazione delle proprie coordinate bancarie (IBAN). COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti dalla comunicazione di informazioni errate da parte del Cliente in merito alle proprie coordinate bancarie. La conferma delle coordinate bancarie può essere richiesta tramite il 2FA, la verifica del login o qualsiasi altro mezzo al fine di garantire che l'IBAN sia effettivamente quello del Cliente.

Se una Vendita non è stata completata dopo 360 giorni per un motivo imputabile al Cliente, la quantità di Crypto-asset inviata sarà restituita al Cliente su richiesta di quest'ultimo, meno la Commissione di Intervento di 20 euro più il 10% al giorno a partire dal 361° giorno.

11.2 Vendite accompagnate da un Account Executive

Il Cliente deve informare il Gestore delle relazioni della sua proposta di vendita prima di effettuare il deposito, al fine di verificare che l'importo netto della vendita non superi il suo limite autorizzato. Il Relationship Manager risponderà alle richieste del Cliente in conformità alle CG e alle regole stabilite dal dipartimento di Compliance e Risk Management.

Il cliente contatta il rappresentante del servizio clienti via e-mail o telefono per richiedere una vendita. L'Account Manager assisterà il cliente nel processo e fornirà al cliente le note di analisi di COINHOUSE, se applicabili. Il cliente è l'unico a decidere in merito alla vendita ed è libero di annullare la vendita prima che venga convalidata. Qualsiasi abuso da parte del cliente può essere soggetto alla fatturazione dei Costi di Intervento.

La Vendita viene effettuata a un Prezzo non garantito, ad eccezione delle Condizioni speciali. Il Rappresentante del Cliente confermerà la Vendita con il Cliente per telefono (la conversazione può essere registrata), via e-mail e/o tramite firma elettronica di un Avviso di transazione.

12. Procedura relativa a un'operazione di conversione

12.1 Disposizioni generali

Per eseguire una Conversione, un Cliente deve disporre di un Conto cliente aperto e convalidato. Un Conto sospeso o bloccato non può effettuare una Conversione. L'elenco dei Crypto-asset per i quali è offerta la Conversione è disponibile sul Sito web, sull'Applicazione mobile da un Rappresentante dei clienti e su richiesta al Servizio clienti.

Durante un'operazione di Conversione, il Cliente indica la quantità esatta di Crypto-asset da convertire e il tipo di Crypto-asset che desidera ottenere al termine della Conversione. Un Cliente non può convertire una quantità di Crypto-asset superiore al Saldo del suo Crypto Account in esame. Il Cliente è l'unico decisore della Conversione ed è libero di annullarla prima della sua convalida.

Per una Conversione avviata dal Sito Web o dall'Applicazione Mobile, la procedura è descritta rispettivamente sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile e il Prezzo utilizzato per definire la parità di scambio tra i due Crypto-asset è visualizzato al Cliente prima della convalida. Il Cliente dispone di un periodo di tempo indicato sul Sito web o sull'Applicazione mobile per convalidare e concludere l'operazione. Una volta convalidata, la Conversione non può essere annullata. Può essere annullata da COINHOUSE, in particolare in caso di guasto tecnico o di forza maggiore.

L'importo dei Crypto-asset da convertire è soggetto a un importo minimo stabilito da COINHOUSE al momento della conversione.

Una volta convalidata l'operazione di Conversione, il Conto Crypto del Cliente viene addebitato con l'importo del Crypto-asset convertito e accreditato con l'importo del Crypto-asset ricevuto in cambio della Conversione, tenendo conto della Commissione di Transazione relativa alla Conversione. L'importo del nuovo Crypto-asset accreditato sul Conto Crypto del Cliente è disponibile per il prelievo, la vendita o per un'altra Conversione entro un breve periodo di tempo (massimo 72 ore, salvo cause di Forza Maggiore).

Una fattura con i dettagli della transazione viene inviata al Cliente ed è disponibile su richiesta. Queste informazioni vengono visualizzate in modo permanente nella cronologia delle transazioni sull'interfaccia dell'Account cliente sul Sito web o sull'Applicazione mobile.

Se COINHOUSE annulla una Conversione per qualsiasi motivo attribuibile al Cliente, anche se la Conversione è stata convalidata dal Cliente, il Conto Crypto del Cliente sarà riaccreditato al Crypto-Asset meno le perdite subite da COINHOUSE a causa della differenza di prezzo tra i due Crypto-Asset al momento in cui COINHOUSE ha effettuato la Conversione.

12.2 Operazione di conversione accompagnata da un addetto al servizio clienti

Il cliente contatta il Client Manager via e-mail o telefono per richiedere una conversione. L'Account Manager assisterà il cliente in questo processo e gli fornirà tutte le note di analisi prodotte da COINHOUSE. Il cliente è l'unico a decidere in merito alla conversione ed è libero di annullare la conversione prima che venga approvata. Qualsiasi abuso da parte del cliente può essere soggetto alla fatturazione dei Costi di Intervento.

La Conversione viene effettuata a un prezzo non garantito, salvo condizioni speciali. L'Account Executive confermerà al Cliente il completamento della Conversione per telefono (la conversazione può essere registrata), via e-mail e/o tramite firma elettronica di un Avviso di transazione.

13. Servizio di conservazione

13.1 Accessibilità e durata della validità

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

Il servizio è accessibile dal Sito web, dall'Applicazione mobile o tramite un addetto al servizio clienti a seguito di un Acquisto o di un Deposito (Conto Crypto). Può richiedere l'impostazione della 2FA, la verifica della connessione, nonché la fornitura di informazioni prima del suo utilizzo, come l'IBAN e il BIC del conto bancario del Cliente o la fornitura di uno o più indirizzi di prelievo sul Portafoglio esterno del Cliente.

Il saldo del Conto Crypto di un Cliente può essere consultato in qualsiasi momento (tranne in caso di guasto tecnico o di forza maggiore) sul Sito web o sull'Applicazione mobile.

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

13.2 Funzionamento del servizio e autorizzazione data a COINHOUSE

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

Il Conto Crypto di un Cliente è un conto di mantenimento della posizione in cui si riflette il Saldo del Cliente per ogni Crypto-asset. L'accesso ai suoi Crypto-asset è assicurato da COINHOUSE. Il Cliente riconosce espressamente di non avere accesso diretto ai Crypto wallet dei suoi Crypto-asset che delega a COINHOUSE.

I Crypto-asset dei Clienti sono conservati in conti separati a seconda della natura del Crypto-asset aperto presso COINHOUSE e possono essere gestiti secondo le procedure stabilite. I Crypto-asset dei Clienti sono conservati in conti aperti a tale scopo e si distinguono dai Crypto-asset detenuti da COINHOUSE stessa, che sono conservati in conti separati. COINHOUSE conserva la posizione di ciascuno dei suoi clienti in database sicuri.

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

13.3 Impegni e non responsabilità di COINHOUSE

COINHOUSE si impegna a fare del suo meglio per garantire la sicurezza dei Crypto-assets memorizzati e la sicurezza e la resilienza dei suoi sistemi informatici. COINHOUSE dispone dei mezzi umani e tecnici per gestire il servizio.

COINHOUSE può essere ritenuta responsabile solo per i danni ai propri sistemi informatici che sono sotto il suo controllo. COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze di (i) un Guasto Tecnico, (ii) una Forza Maggiore, (iii) una violazione della sicurezza del Cliente di qualsiasi tipo, un caso di Rapimento o una richiesta di riscatto al Cliente o ai suoi parenti, un cryptolockage (riscatto software), (iv) un attacco informatico o un intento doloso da parte di hacker o (v) un attacco logico o un virus generico o non generico che colpisca il computer, il sistema di posta elettronica, il telefono o le risorse informatiche del Cliente, (vi) un errore, una negligenza o un atto doloso attribuibile al Cliente, (vii) il mancato rispetto delle presenti CGU da parte del Cliente.

13.4 Gestione delle forchette e dell'aviolancio

COINHOUSE è in grado di gestire le biforcazioni solo per alcune criptovalute per le quali offre un servizio di prelievo. COINHOUSE farà del suo meglio per informare i clienti interessati via e-mail dell'esistenza di una Fork. COINHOUSE può incoraggiare i clienti a ritirarsi in modo che possano gestire autonomamente il loro accesso ai diritti della Fork.

Inoltre, per gestire una forchetta, COINHOUSE terrà conto del fatto che :

- I nuovi Crypto Asset devono essere supportati dal Sistema di Custodia in uso senza modifiche tecniche, e
- I nuovi Crypto-asset devono essere elencati su un sito web di riferimento (ad oggi: coinmarketcap.com) tra le prime 20 capitalizzazioni di mercato.

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

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

13.5 Restituzione dei Crypto-asset trattenuti

Il Cliente che ha depositato i suoi Crypto-assets presso COINHOUSE può richiederne la restituzione totale o parziale. Tale restituzione può avvenire tramite prelievo o vendita. È importante notare che non tutti i Crypto-asset offerti come Servizio da COINHOUSE possono essere ritirati. Il Sito Web o l'Applicazione Mobile menzionano espressamente, in caso di Acquisto, l'impossibilità di ritirare alcuni Crypto-asset. Procedendo con l'Acquisto, il Cliente riconosce e accetta che non potrà ritirare i suoi Crypto-asset.

Se COINHOUSE offre il prelievo per un determinato Crypto-asset, COINHOUSE si impegna a restituire prontamente le quantità di Crypto-asset detenute nel Conto

Crypto di un Cliente su richiesta. Nonostante questo impegno, COINHOUSE non restituirà immediatamente i Crypto-asset di un Cliente al verificarsi di uno o più dei seguenti eventi:

- Se il Conto cliente è stato sospeso, chiuso o bloccato ;
- Se il Dipartimento di Compliance e Risk Management decide di farlo a causa dell'AML/CFT ;
- Su richiesta di un'autorità competente, tramite il Dipartimento Compliance e Risk Management;
- Se COINHOUSE ha il legittimo sospetto che il Cliente non abbia avviato la richiesta di prelievo;
- Dal sito web o dall'applicazione mobile, se i limiti di prelievo sono stati raggiunti;
- In uno dei casi di mancanza di responsabilità citati nel paragrafo 13.3;
- Se COINHOUSE subisce un attacco informatico, un attacco logico, un virus, generico o altro, un attacco fisico ai suoi locali o un attacco all'integrità degli Operatori nell'esercizio delle loro funzioni;
- Se il Sito Web o l'Applicazione Mobile e più in generale i sistemi informatici di COINHOUSE sono in fase di manutenzione;
- Nel caso della fornitura di alcuni servizi di Crypto-asset che richiedono un periodo di ritiro o l'esecuzione di operazioni specifiche da parte di COINHOUSE prima della restituzione dei beni;
- Se il Cliente è deceduto o non può più essere contattato.

COINHOUSE restituirà i Crypto-assets non appena il/i suddetto/i evento/i sarà/ saranno stato/i risolto/i o affrontato/i in modo tale che la sicurezza e la responsabilità del Cliente e/o di COINHOUSE non siano più in pericolo.

14. Procedura di prelievo e deposito

Il prelievo e il deposito sono offerti per alcuni Crypto-asset ai Clienti che hanno un Conto Cliente convalidato, non bloccato e non sospeso e che sono in grado di accedere ai servizi di COINHOUSE tramite il Sito Web o l'Applicazione Mobile. Si può accedere a questi servizi dal Sito Web o dall'Applicazione Mobile e attraverso un Funzionario del Cliente.

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

14.1 Deposito

Il Deposito non è collegato a un Acquisto effettuato nello stesso momento presso COINHOUSE e costituisce una transazione separata. Tuttavia, per poter effettuare o convalidare un Deposito, il Cliente deve aver effettuato un Acquisto o presentato determinati documenti entro un breve periodo di tempo.

Importante - Dichiarazione del cliente :

L'importo dei Crypto-asset depositati deve provenire da un Wallet di proprietà del Cliente. Accettando le CG, il Cliente dichiara che i Crypto-asset depositati sono stati da lui acquisiti in modo legale, che ne è il pieno proprietario, che non sono stati dati in pegno e che non sono il risultato di un'attività fraudolenta, di riciclaggio di denaro, di qualsiasi attività punita dalla legge e che non sono stati affidati al Cliente da un terzo che potrebbe violare le stesse regole. Il Cliente riconosce di essere pienamente responsabile delle conseguenze di qualsiasi dichiarazione falsa, incompleta o errata. COINHOUSE non sarà responsabile di eventuali dichiarazioni false, incomplete o errate del Cliente. COINHOUSE può richiedere in qualsiasi momento al Cliente di fornire prove dell'origine dei Crypto-asset depositati o di annullare il Deposito.

Il Cliente è invitato a controllare l'indirizzo del deposito sul sito web o sull'applicazione mobile prima di ogni deposito. Il Cliente si impegna ad utilizzare solo l'indirizzo fornito da COINHOUSE per OGNI deposito, poiché questo può essere diverso per ogni deposito. COINHOUSE può cambiare regolarmente gli indirizzi o adattarli alle esigenze della tecnologia Blockchain o smettere di offrire depositi per un determinato cripto-asset. È responsabilità del Cliente assicurarsi che l'indirizzo di COINHOUSE sia attivo per ogni Deposito inviando il Deposito dopo aver creato un'operazione di Deposito nel suo Conto Cliente. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile per l'invio di Crypto-asset ad un indirizzo disattivato se l'operazione di Deposito non è stata creata in precedenza sul Sito Web, sull'Applicazione Mobile o consultando un Funzionario del Cliente.

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

14.1 Procedura online

La procedura di deposito è spiegata sul Sito web o sull'Applicazione mobile. Al ricevimento di una quantità di Crypto-assets da parte di COINHOUSE, il Dipartimento di Compliance e Risk Management si riserva il diritto di bloccare e rifiutare il Deposito per un massimo di 10 giorni lavorativi. In caso di rifiuto, il Deposito sarà restituito al Cliente entro un massimo di 7 giorni lavorativi dopo la deduzione della Commissione di Prelievo e di qualsiasi Commissione di Intervento e di Custodia.

Una volta convalidato, il deposito accredita il corrispondente saldo del conto cripto ed è disponibile per la vendita, la conversione e il prelievo.

14.1.2 Procedura attraverso un Account Executive

A distanza e per i Conti cliente autorizzati, il Gestore del conto comunica via e-mail l'indirizzo di deposito o il QR-code corrispondente, oppure mostra il QR-code al cliente. L'operazione viene confermata via e-mail.

14.2 Ritiro

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

Importante - Assicurare il prelievo :

Prima di qualsiasi operazione di prelievo, COINHOUSE può chiedere al Cliente di attivare la 2FA sul suo Conto Cliente o di effettuare una verifica di accesso.

Al fine di garantire una maggiore sicurezza, COINHOUSE raccomanda e può richiedere al Cliente di fissare limiti giornalieri e/o settimanali ai prelievi. Il Cliente potrà revocare i limiti seguendo la procedura comunicata dal Servizio Clienti o da un addetto al Servizio Clienti. La procedura sarà concepita per garantire che il Cliente sia sicuro e che sia l'ordinante del prelievo a un indirizzo di prelievo che ha convalidato.

15. Conti di pagamento

Alcuni tipi di Account Cliente (ad esempio Premium e Business Premium) sono a pagamento e danno accesso a servizi aggiuntivi, descritti sul Sito Web, sull'Applicazione Mobile e nella documentazione commerciale di COINHOUSE.

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

16.1 Da parte del Cliente

Il Cliente può annullare di diritto:

- Prima della convalida di una transazione, dell'effettuazione di un deposito o della convalida di una richiesta di prelievo ;
- Un Acquisto se il corrispondente Conto Crypto non è stato accreditato entro un tempo ragionevole;

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

Il Cliente deve, entro 7 giorni di calendario dal pagamento dell'importo relativo alla sua Transazione, dal completamento del Deposito, dalla conferma del Prelievo o dal ritiro dei Crypto-asset, dalla richiesta del saldo del suo Conto Crypto, contestare il Servizio o segnalare un problema come descritto all'articolo 8.8. Dopo questo periodo, COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di un problema con un Servizio.

16,2 Da COINHOUSE

Una Transazione può essere annullata da COINHOUSE di diritto e senza preavviso in caso di violazione delle disposizioni delle CGU, e in particolare in caso di :

- Legittimo sospetto di COINHOUSE sulla vera identità o sui mezzi di pagamento del Cliente;
- Inosservanza da parte del Cliente delle disposizioni sui mezzi di pagamento di cui all'articolo 17 ;
- Mancata risposta del Cliente entro 7 giorni alle domande e alle richieste del Dipartimento Compliance e Risk Management di COINHOUSE;
- Comportamento aggressivo, criminale o minaccioso da parte di un Cliente quando comunica con COINHOUSE.

In caso di annullamento di una Transazione per uno di questi motivi, COINHOUSE rimborserà il Cliente sulla base del Prezzo Cripto-Attivo utilizzato per la Transazione o sulla base del Prezzo Cripto-Attivo corrispondente alla data del rimborso a discrezione di COINHOUSE. COINHOUSE può addebitare una Commissione di Intervento e dedurre eventuali perdite subite.

Una Transazione può essere annullata da COINHOUSE senza preavviso e senza possibilità di rimborso in caso di violazione delle CGC, in particolare in caso di :

- Mancato pagamento dell'Importo lordo di acquisto da parte del Cliente ;
- L'indicazione di un indirizzo di ritiro errato da parte del Cliente in caso di ritiro;
- Mancato trasferimento o trasferimento errato da parte del Cliente della natura e della quantità di Crypto-assets in un Portafoglio detenuto da COINHOUSE in caso di Deposito.

17. Termini e modalità di pagamento

COINHOUSE si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso i mezzi di pagamento accettati sul suo Sito Web, sulla sua Applicazione

mobile remota e in particolare il tipo e il paese di emissione delle carte bancarie autorizzate per una Transazione.

Il Cliente si impegna espressamente ad utilizzare come mezzo di pagamento :

- Al massimo due carte bancarie diverse nello stesso periodo, che devono essere valide e intestate al titolare del Conto. Il Cliente deve disporre di fondi sufficienti per effettuare l'Acquisto. Non sono ammesse carte bancarie considerate come mezzi di pagamento elettronici anonimi;
- Bonifico bancario da un conto corrente a suo nome, o a nome suo e del coniuge, del convivente o del partner del Patto di Solidarietà Civile se la sua situazione familiare lo giustifica, aperto in una banca situata in Europa.

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

Tutte le Transazioni pagate con carta di credito sul Sito web o sull'Applicazione mobile devono essere protette dal sistema "3D secure" per la sicurezza online. L'uso di una VPN da parte del Cliente può bloccare gli acquisti con carta di credito sul Sito web o sull'Applicazione mobile a causa delle restrizioni del fornitore del pagamento e di COINHOUSE. Il Cliente è pertanto invitato a non utilizzare una VPN. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di un fallimento durante un Acquisto dovuto all'uso di una VPN da parte del Cliente. Il Cliente riconosce di aver letto e accettato i termini e le condizioni generali di utilizzo del servizio di pagamento del provider di pagamento utilizzato per i pagamenti con carta di credito.

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

COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze:

- Un difetto dei mezzi di pagamento del Cliente e/o del sistema di pagamento imputabile al Cliente o alla sua banca e/o al fornitore dei mezzi di pagamento utilizzati da COINHOUSE ;
- Il tempo necessario per restituire i fondi al conto bancario del Cliente nel caso in cui l'Acquisto sia rifiutato o annullato dal Cliente, da COINHOUSE o dai fornitori di pagamento utilizzati;
- Il ritardo nella ricezione dei bonifici bancari sul conto del Cliente o sul Conto Banca Coinhouse.

18. Dichiarazione dei redditi

COINHOUSE non effettua alcuna dichiarazione fiscale per conto dei propri clienti. È responsabilità del Cliente dichiarare le plusvalenze e adottare tutte le misure necessarie e obbligatorie per pagare le tasse in conformità con la legislazione vigente.

19. Responsabilità e rinuncia alla responsabilità

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE, COINHOUSE NON SARÀ RESPONSABILE DI ALCUNA PERDITA DI PROFITTI, RICAVI, VALORE, GUADAGNI O DATI, NÉ DI DANNI DIRETTI, INDIRETTI O CONSEQUENZIALI SUBITI DAL CLIENTE O DA TERZI.

COINHOUSE non è responsabile nei confronti del Cliente in caso di mancata o cattiva esecuzione delle CGC da parte del Cliente, di frode, negligenza o errore da parte del Cliente, in caso di Forza Maggiore, in caso di Guasto Tecnico o in caso di uno o più degli eventi di cui agli articoli 10, 11, 12, 13.3, 13.4, 13.5, 14, 16 e 17 o di azioni di terzi.

Il Cliente è l'unico responsabile delle scelte che fa nell'utilizzo dei Servizi. COINHOUSE non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi consiglio fornito dal Rappresentante del Servizio Clienti o da qualsiasi altro personale in relazione all'uso di alcuni Servizi o per qualsiasi nota di analisi emessa da COINHOUSE, salvo in caso di grave negligenza.

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

- La stabilità del prezzo delle criptovalute a causa della loro elevata volatilità;
- La perdita, il furto o la divulgazione a terzi, volontariamente o involontariamente, della propria 2FA o del proprio login o password;
- Un attacco informatico, un virus informatico, un malware, un guasto, un furto, una perdita o un guasto del proprio telefono o dispositivo informatico che blocchi l'accesso al proprio Conto cliente o che porti all'accesso da parte di terzi;
- Furto, estorsione, violenza, ricatto, truffa, manipolazione di una persona, abuso di debolezza o qualsiasi altro reato penale subito dal Cliente che possa aver comportato la perdita di Crypto-assets o la fornitura di Servizi non desiderati dal Cliente;

- Lo smarrimento o il furto dei Crypto-asset in qualsiasi modo dopo che sono stati ritirati dall'indirizzo pubblico indicato dal Cliente;
- Uso illegale dei Crypto-asset acquistati tramite i Servizi.

COINHOUSE compie ogni sforzo per garantire l'accessibilità del Sito 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tuttavia, l'utilizzo del Sito potrebbe essere temporaneamente sospeso a causa di manutenzione tecnica, migrazione o aggiornamento, guasti o vincoli legati al funzionamento di Internet o delle reti di comunicazione utilizzate.

Le reti su cui circolano i dati hanno caratteristiche e capacità diverse e possono essere sature in alcuni momenti della giornata, il che può influire sui tempi di download e sull'accessibilità. COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali malfunzionamenti o impossibilità di accesso al Sito dovuti a terzi o al Cliente, alla congestione della rete Internet, all'inadeguatezza delle attrezzature del Cliente, alla manutenzione o all'aggiornamento del Sito o a qualsiasi altra circostanza al di fuori del controllo di COINHOUSE o in caso di Forza Maggiore. In particolare, COINHOUSE non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze finanziarie che potrebbero derivare dall'impossibilità per il Cliente di accedere al Sito web, all'Applicazione mobile e/o di utilizzare i Servizi per i motivi sopra indicati.

20. Assicurazione di responsabilità civile professionale

COINHOUSE ha stipulato una polizza assicurativa di Responsabilità Civile Professionale per Fornitori di Servizi di Asset Digitali con MMA Entreprise con il numero di contratto MMA IARD N° 147 019 715 che copre le attività di servizio di custodia di asset digitali per conto di terzi, il servizio di acquisto o vendita di asset digitali in valuta legale, il servizio di scambio di asset digitali con altri asset digitali e la gestione di una piattaforma di trading per asset digitali.

21. Clausola risolutiva

L'annullamento di un Servizio da parte di COINHOUSE o la cancellazione di un Account Cliente da parte di COINHOUSE avverrà con la ricezione da parte del Cliente di un'e-mail da parte di COINHOUSE all'indirizzo dell'Account Cliente e sarà acquisita automaticamente senza ulteriori formalità, in particolare giudiziarie, in caso di violazione da parte del Cliente di una o più disposizioni delle CGV o di uno dei documenti, qualunque sia il supporto, a cui le CGV fanno riferimento, in particolare quelli menzionati sul Sito Web o sull'Applicazione Mobile.

22. Incontro diretto con un Account Manager

Salvo casi eccezionali, gli uffici di COINHOUSE non sono aperti al pubblico. Tuttavia, in caso di prestazione di determinati Servizi, i Clienti con un Conto pagante possono avere un incontro diretto con un funzionario del Servizio Clienti presso gli uffici di COINHOUSE o in qualsiasi altro luogo concordato tra COINHOUSE e il Cliente.

COINHOUSE si riserva il diritto di citare in giudizio e chiedere il risarcimento dei danni di qualsiasi tipo a qualsiasi persona o entità che minacci il personale o i funzionari di COINHOUSE o le sue affiliate, danneggiando i suoi sistemi o uffici.

23. Proprietà intellettuale, marchi e fotografie

Il Sito web, l'Applicazione mobile, i marchi COINHOUSE, COINHOUSE CUSTODY SERVICES, EURC, ARIZEN, "LA MAISON DU BITCOIN", e gli elementi riprodotti sul Sito web o sull'Applicazione mobile di COINHOUSE, tra cui fotografie, immagini, testi, opere, illustrazioni, disegni, loghi e immagini, sono e restano di proprietà esclusiva di COINHOUSE e sono protetti dal diritto d'autore, dal diritto dei marchi e/o dal diritto dei brevetti. L'uso, la riproduzione e/o la distribuzione di questi elementi senza la previa autorizzazione scritta di COINHOUSE comporterà l'avvio di azioni legali nei confronti del trasgressore.

Il Cliente non può riprodurre, rappresentare, estrarre o utilizzare in alcun modo tutti o parte dei marchi, dei loghi o di altri contenuti del Sito Web COINHOUSE.

Tutte le fotografie presenti sul Sito web o sull'Applicazione mobile, in particolare quelle che illustrano i prodotti, non sono contrattuali e sono fornite a scopo puramente illustrativo.

È severamente vietato registrare, fotografare o filmare gli uffici, il personale e i clienti senza l'esplicito consenso della direzione generale di COINHOUSE.

24. Dati personali e privacy

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

COINHOUSE si impegna a garantire che solo il personale autorizzato possa accedere ai dati personali del Cliente. L'accesso ai locali e ai server in cui i dati vengono raccolti, elaborati e conservati è strettamente limitato. Sono state adottate misure tecniche e organizzative adeguate per impedire l'accesso a persone non autorizzate.

Il Cliente è informato al momento dell'apertura del suo Account e nelle presenti CGV che COINHOUSE raccoglie ed elabora i dati personali che lo riguardano in modo automatizzato. Più in generale, il Cliente accetta l'applicazione della Politica sulla Privacy di COINHOUSE. La raccolta e l'elaborazione dei dati personali effettuata da COINHOUSE in qualità di titolare del trattamento ai sensi del Regolamento n° 2016/679, il cosiddetto Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, è necessaria per l'apertura di un Account Cliente e per l'esecuzione dei Servizi, per la costituzione di fascicoli di clienti, per la corretta amministrazione del rapporto commerciale tra i Clienti e COINHOUSE e consente di migliorare l'esperienza del cliente e/o permette di personalizzare l'esperienza del cliente. Questi dati sono destinati all'uso da parte di COINHOUSE e dei suoi fornitori di servizi e partner

situati all'interno e all'esterno dell'Unione Europea per gli scopi di questi termini e condizioni, ma non saranno utilizzati da terzi per scopi di marketing ai Clienti.

Il Cliente dispone in ogni momento del diritto di accesso, modifica, rettifica e opposizione per motivi legittimi, nonché del diritto di limitare il trattamento o la portabilità dei dati personali che lo riguardano, che può esercitare scrivendo direttamente con firma autografa e allegando una copia del proprio documento di identità, a : *COINHOUSE SAS / Dipartimento di conformità e gestione dei dati / 14, avenue de l'opéra 75001 Parigi - Francia.*

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

I dati personali del Cliente vengono conservati per il periodo di tempo più lungo necessario a rispettare le disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

La maggior parte delle informazioni viene conservata per un minimo di 5 anni in conformità agli obblighi legali e normativi relativi alla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.

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

25. Servizio clienti

Per qualsiasi informazione o domanda, è possibile contattare il Servizio Clienti COINHOUSE:

- Per e-mail a serviceclient@coinhouse.com o <https://support.coinhouse.com/hc/fr> ;
- Per telefono, al numero +33153009260, negli orari indicati dal servizio messaggi;
- Per posta a COINHOUSE SAS, Servizio Clienti, 14 avenue de l'opéra 75001 Parigi - Francia.

26. Contenzioso - Mediazione

In caso di controversia tra un Cliente e COINHOUSE, il Cliente dovrà informare il servizio clienti ai dati indicati all'articolo 23 di cui sopra, indicando i recapiti del Cliente e fornendo a COINHOUSE tutte le informazioni necessarie per valutare l'origine e le conseguenze della controversia.

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

COINHOUSE non dispone di un servizio di ombudsman interno. Tuttavia, esiste un mediatore presso l'AMF: Ombudsman AMF - Sig.ra Marielle Cohen-Branche - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02. Ombudsman AMF (amf-france.org)

27. Non rinuncia

Il fatto che COINHOUSE non si avvalga in qualsiasi momento di una qualsiasi disposizione delle presenti CGV non sarà interpretato come una rinuncia da parte di COINHOUSE al suo diritto di avvalersi di una qualsiasi disposizione delle presenti CGV in un momento successivo, né sarà interpretato come una modifica delle CGV.

28. Giurisdizione territoriale e legge applicabile

Le presenti CG sono soggette al diritto francese.

In caso di controversia, il Cliente è invitato a sporgere reclamo ai sensi dell'articolo 25. Nessuna azione potrà essere intrapresa nei confronti di COINHOUSE senza una preventiva messa in mora a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Salvo diversa disposizione di legge, tutte le controversie a cui possono dar luogo i Servizi conclusi ai sensi delle presenti CGU, in merito alla loro validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione, conseguenze e conseguenze, saranno sottoposte ai tribunali competenti della giurisdizione della Corte d'Appello di Parigi.

29. Informazioni amministrative

COINHOUSE SAS

Capitale sociale: 150.000 euro RCS Parigi 815 254 545

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

Registrazione AMF : E 2020-001

Tel: +33 1 53 00 92 60