Conditions Générales Business

Deblock SAS

Version : 1.0
Date : 06/11/2026
Date d'entrée en vigueur : 06/11/2026

Deblock (« **Deblock** ») est une société par actions simplifiée au capital de 2 500 000 €, dont le siège social est situé Spaces Shake Building - 612 Rue de la chaude rivière 59800 Lille, France, immatriculée sous le numéro 948 264 163 au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille. Deblock est agréé en tant qu'établissement de monnaie électronique par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« **ACPR** ») sous le numéro CIB 17748, et agréé comme Prestataire de Services sur Crypto-Actifs auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (« **AMF** ») sous le numéro d'agrément A2025-001.

L'ACPR est établie au 4 Place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09 et l'AMF est établie au 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

L'agrément de Deblock porte sur la fourniture de services en matière de monnaie électronique, de services de paiement et de Crypto-Actifs. Cela signifie que Deblock fournit un service réglementé lorsque :

A. Deblock émet de la monnaie électronique et lorsque le Client effectue des paiements avec Deblock en monnaie fiduciaire via l'Application web ;

B. Lorsque le Client achète, vend ou convertit des Crypto-Actifs en utilisant l'infrastructure de Deblock ; et

C. Lorsque Deblock exécute un ordre pour le compte du Client.

1. À propos de ces Conditions

1.1. Objet

Les présentes conditions générales (les « **Conditions** ») constituent un accord juridiquement contraignant conclu entre les clients professionnels de Deblock (le « **Client** »), et Deblock SAS (« **Deblock** », « Nous »), concernant l'accès et l'utilisation par le Client des services fournis par Deblock, comme décrit ci-dessous, et tout autre service qui peut être offert par Deblock de temps à autre (les « **Services Deblock** », ou les « Services »), que ce soit via l'accès par l'Application web ou par tout autre support, canal multimédia, site web ou application lié ou autrement connecté à celui-ci (collectivement, à l'exclusion de l'Application

web, les « Sites »). Le Client accepte qu'en accédant à l'Application web ou aux Sites, il a lu, compris et accepté les Conditions. Si le Client n'accepte pas l'ensemble des Conditions, il lui est alors expressément interdit d'utiliser l'Application web ou l'un des Sites, et il doit cesser de l'utiliser immédiatement.

Conformément aux articles L.133-2, L.133-37 et L.314-5 du Code monétaire et financier (le « **CMF** »), le Client et Deblock conviennent que les dispositions du CMF auxquelles ces articles permettent de déroger lorsque l'utilisateur de services de paiement ou le détenteur de monnaie électronique n'est pas un consommateur ne s'appliquent que dans la mesure prévue par les présentes Conditions. Les présentes Conditions constituent le contrat-cadre de services de paiement au sens de l'article L.314-12 du CMF.

Deblock fournit des informations ou des documents au Client sur un support durable lorsque cela est nécessaire. Le Client reconnaît que le service est fourni exclusivement par voie électronique, qu'il dispose d'une connexion internet et d'une adresse e-mail. Le Client reconnaît ainsi que l'utilisation d'un support durable par Deblock pour communiquer des informations ou des documents est adaptée à sa situation et qu'il est en mesure de lire ces informations et documents sur un support durable. Le Client reconnaît être informé, et accepte sans réserve, que les documents tels que relevés de compte, avis et tous autres documents prévus par la réglementation en vigueur seront communiqués par voie électronique.

En s'inscrivant pour utiliser l'Application web ou les Services Deblock, le Client, par l'intermédiaire de son Utilisateur, reconnaît avoir lu, compris et accepté toutes les dispositions contenues dans les présentes Conditions, dans la Page des tarifs, qui comprend, pour l'abonnement Enterprise, la tarification convenue individuellement avec le Client, et dans la Politique d'exécution des ordres (version 1.14 du 13 octobre 2026).

1.2. Force exécutoire et preuve

Les présentes Conditions sont mises à la disposition du Client sur le Site Internet et dans l'Application web. Elles pourront également être communiquées au Client par courrier électronique, outre la communication automatique et la validation des Conditions lors de la création du Compte Client et lors de la réalisation d'une Transaction, ce qui vaut acceptation des Conditions.

Ces Conditions sont également automatiquement communiquées au Client à chaque mise à jour. En conséquence, les Conditions et leurs modifications ultérieures sont opposables aux Clients qui reconnaissent en avoir pris connaissance et les acceptent. Les communications et documents Clients sont archivés sur un support fiable et durable conformément à l'article 314-5 du Règlement général de l'AMF (« **RGAMF** »).

1.3. Langue

Les présentes Conditions peuvent être traduites en anglais afin de faciliter leur compréhension par les Clients. Nonobstant cette traduction, il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de litige, seule la version française des présentes Conditions fera foi entre les Parties.

1.4. Modification

Deblock a le droit de modifier les Conditions à tout moment.

En cas de modification des Conditions, Deblock en informe le Client au moins 15 jours avant son entrée en vigueur, ou immédiatement si elle est favorable au Client ou imposée par la loi. Si le Client n'a pas résilié les présentes Conditions conformément à l'article 9.2.1 à cette date, la nouvelle version s'applique à tout Service utilisé par le Client. La version des Conditions applicables est celle en vigueur à la date de l'exécution d'un Service. Il est conseillé au Client de sauvegarder les Conditions en vigueur au jour de son utilisation des Services, nonobstant les règles d'archivage mises en œuvre par Deblock.

1.5. La nullité d'une clause

La nullité de l'une des dispositions des présentes Conditions n'invalidera pas l'intégralité des Conditions.

2. Définitions

« **LBC-FT** » désigne la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme au sens du Code monétaire et financier et donnant lieu à la mise en place d'un système d'évaluation des transactions des Clients conformément à la réglementation en vigueur en France et en Europe.

« **Crypto-Actif** » désigne une représentation numérique d'une valeur ou d'un droit pouvant être transférée et stockée de manière électronique, au moyen de la technologie des registres distribués ou d'une technologie similaire.

« **Compte Deblock** », ou « Compte Client » désigne ensemble les portefeuilles non gardés (non custodial wallets en anglais) du Client et les comptes de monnaie électronique du Client.

« **Services Deblock** », ou « Services » sont les produits et services offerts par Deblock aux titulaires de Compte. La disponibilité de ces services varie selon l'abonnement (article 6.4).

« **Application web** » est l'application web de Deblock vers et à partir de laquelle les Services sont accessibles à l'Utilisateur.

« **Monnaie électronique** » désigne une réserve électronique de valeur monétaire sur les comptes de monnaie électronique du Client qui peut être largement utilisée pour effectuer des paiements à des entités autres que Deblock.

« **Compte de monnaie électronique** » désigne chaque compte qui détient la Monnaie Électronique du Client.

« **Compte de monnaie électronique principal** » désigne le premier Compte de monnaie électronique ouvert pour le Client.

« **Compte de monnaie électronique supplémentaire** » désigne tout autre Compte de monnaie électronique du Client.

« **Portefeuille non gardé** », ou « PNG » désigne chaque portefeuille sur lequel le Client stocke, suit, transfère et gère ses soldes des Crypto-Actifs pris en charge. Le Client est le seul à connaître et à avoir accès aux clés privées, qui servent au traitement des transactions sur les Crypto-Actifs du Client. Cela signifie que les Crypto-Actifs sont toujours sous le contrôle du Client et que Deblock n'en est à aucun moment dépositaire. Le portefeuille est proposé par Techblock Ltd et le Client signe les Conditions Business Techblock avec cette dernière. Un PNG est affiché dans l'Application web comme un « compte stablecoin ».

« **Crypto-Actifs pris en charge** » désigne les Crypto-Actifs disponibles à la négociation ou pouvant être stockés dans les portefeuilles non gardés du Client. Les crypto-actifs pris en charge peuvent varier selon les juridictions.

« **Clé privée** » Les clés privées sont liées à la clé alphanumérique qui permet au Client d'accéder à ses portefeuilles non gardés et d'effectuer des transactions sur ces portefeuilles. La clé privée est connue uniquement du Client dans le cas des PNG.

« **Clé de cryptage** » est la clé capable de crypter et de déchiffrer le fragment de clé privée du Client.

« **Statut d'identité vérifiée** » est le statut accordé aux Clients Deblock qui ont réussi les contrôles de vérification d'identité mis en place par Deblock.

« **Informations sur les objectifs du compte** » sont des informations relatives à l'utilisation prévue du compte Deblock du Client après le début d'une relation commerciale.

« **Opérations sensibles** » sont les actions de l'Utilisateur qui sont particulièrement sensibles en raison de la vulnérabilité de ces actions pouvant conduire à une activité frauduleuse.

« **Transaction(s)** » désigne toute transaction effectuée en utilisant de la Monnaie électronique ou des Crypto-Actifs.

« **Utilisateur** » désigne le Représentant légal du Client, seule personne qui utilise l'Application web et les Services pour le compte du Client (article 3.4.4).

3. Règles générales applicables aux Services

Le Client doit créer un compte Deblock pour utiliser les services Deblock. Le Client devra effectuer certaines procédures de vérification avant d'être autorisé à utiliser les Services Deblock en accédant à son Compte Deblock, comme détaillé ci-dessous.

Deblock peut, à sa seule discrétion, refuser d'ouvrir un Compte Deblock ou un Compte de monnaie électronique supplémentaire, suspendre ou résilier les Comptes de monnaie électronique du Client.

3.1. Services sur Crypto-Actifs

Service	Description
Achat de Crypto-Actifs	Le Client peut échanger une devise FIAT contre des crypto-actifs de son choix dans la liste des Crypto-Actifs pris en charge par Deblock (stablecoins et bitcoin), à des frais et à un prix prédéfinis. Ces Crypto-Actifs arriveront après l'échange dans le PNG du Client.
Vente de Crypto-Actifs	Le Client peut échanger des Crypto-Actifs dans la liste des Crypto-Actifs pris en charge par Deblock depuis le portefeuille non gardé du Client vers le compte de monnaie électronique du Client à un prix et des frais prédéfinis.

3.2. Services offerts via le compte de monnaie électronique

Service	Description
Compte de monnaie électronique	Le Compte de monnaie électronique principal du Client sera créé une fois que le Client aura satisfait aux exigences d'entrée en relation de Deblock. Le Client peut ouvrir des Comptes de monnaie électronique supplémentaires dans les limites de son abonnement (article 6.4). Chaque Compte de monnaie électronique est identifié par son propre IBAN. Les fonds détenus sur ces comptes sont protégés conformément à la directive 2015/2366/UE (PSD2).

Service	Description
Virements SEPA sortants	Le Client a la possibilité d'effectuer des paiements en euros vers des comptes externes à Deblock à partir des comptes de monnaie électronique du Client, via des virements SEPA, y compris des virements programmés et récurrents. Ces opérations peuvent prendre entre 1 et 3 jours ouvrés selon le partenaire bancaire du destinataire.
Virements SEPA entrants	Le Client peut recevoir des paiements en euros depuis des comptes externes à Deblock vers les comptes de monnaie électronique Deblock du Client, via des virements SEPA. Ces opérations peuvent prendre entre 1 et 3 jours ouvrés selon le partenaire bancaire de l'émetteur.
Virements SEPA INST sortants	Le Client a la possibilité d'effectuer des paiements en euros vers des comptes externes à Deblock à partir des Comptes de monnaie électronique du Client, via SEPA INST. Le traitement de ces transactions peut prendre moins de 10 secondes.
Virements SEPA INST entrants	Le Client peut recevoir des paiements en euros depuis des comptes externes à Deblock vers les comptes de monnaie électronique Deblock du Client, via SEPA INST. Le traitement de ces transactions peut prendre moins de 10 secondes.
Liens de paiement et codes QR	Le Client peut demander à un tiers de le payer en euros par virement, au moyen d'un lien de paiement ou d'un code QR. Le paiement par carte n'est pas disponible.
Émission de cartes	Deblock délivrera à l'Utilisateur des cartes de débit Deblock physiques et virtuelles (article 4.1.2).
Transactions par carte sortantes	Le Client est en mesure d'effectuer des transactions par carte sortantes telles que des achats en ligne, des recharges vers des comptes de monnaie électronique externes, etc.
Retraits aux distributeurs automatiques	Le Client peut retirer de l'argent aux distributeurs automatiques en utilisant sa carte Deblock.
3D Secure	Lorsqu'il effectue un paiement par carte auprès de commerçants ou d'autres entreprises, le Client peut autoriser ces paiements en toute sécurité via l'Application web afin d'éviter toute fraude liée au piratage de carte.

3.3. Restrictions

3.3.1. Restrictions relatives au Client

Les Services sont réservés exclusivement à l'usage professionnel du Client. Le Compte Client ouvert dans le cadre des présentes Conditions est destiné à enregistrer les opérations du Client relatives à son activité professionnelle uniquement, à l'exclusion de toutes opérations exécutées à des fins privées.

Les Services sont accessibles aux personnes morales et aux entrepreneurs individuels, y compris les micro-entrepreneurs.

Le Compte Client est strictement personnel. Il est interdit au titulaire du Compte Client de le prêter ou d'en disposer. Toute cession ou transfert d'un Compte Client Deblock à un tiers est strictement interdit et entraînera la résiliation de l'accès du Client aux Services de Deblock sans préavis.

Le Client déclare qu'au moment de son inscription au Service :

- son Utilisateur a plus de 18 ans ;
- il n'est soumis à aucune interdiction légale ou judiciaire, ni à aucune incapacité ;
- toutes les informations fournies lors de l'inscription sont fournies honnêtement, sont exactes et à jour, et il informera Deblock de toute modification apportée à ces informations ;
- il agit pour son propre compte et dans son propre intérêt ;
- il ne détient pas déjà un Compte Deblock au titre des présentes Conditions ;
- il n'est pas une « Specified U.S. Person » au sens du Foreign Account Tax Compliance Act du 18 mars 2010.

Il appartient au Client de communiquer par écrit à Deblock ou via la mise à jour de ses coordonnées au sein de l'Application web tout changement relatif à sa situation notamment en cas de changement de coordonnées (numéro de téléphone, adresse, email), de forme juridique, de siège social, d'activité, de Représentant légal, de bénéficiaires effectifs, de résidence fiscale ou de statut (notamment s'il devient une Specified U.S. Person).

Ces modifications seront communiquées par le Client par écrit et sans délai au Service Client à l'adresse suivante : support@deblock.com. Deblock n'est pas responsable des conséquences résultant du non-respect par un Client de ses obligations. Les pièces justificatives appropriées seront fournies par le Client sur une base volontaire et sur

demande de Deblock. Si le Client n'informe pas Deblock de l'évolution de sa situation et/ou ne fournit pas les pièces justificatives demandées par Deblock, Deblock pourra restreindre ou cesser la fourniture des Services auxquels le Client a accès et clôturer le Compte Client.

Le Client peut modifier certaines des données personnelles renseignées lors de la souscription au Service via l'Application web ou le Service Client (support@deblock.com).

3.3.2. Restrictions relatives aux transactions

Veuillez agir de manière raisonnable et responsable lors de l'utilisation du Compte Deblock ou de tout Service que nous fournissons au Client dans le cadre de celui-ci. Il est interdit au Client d'utiliser les Services pour acheter des biens ou des services liés à des activités illégales, ou, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, incluant notamment mais sans s'y limiter les activités ou comportements suivants :

- à des fins illégales (par exemple, commettre une fraude) ;
- d'une manière dont nous pensons raisonnablement qu'elle pourrait nuire à la capacité de Deblock à fournir ses Services ;
- utiliser des fonds en relation avec les Services de Deblock qui proviennent de sources illégales ;
- pour toute opération de réception d'espèces autre que le retrait à un distributeur automatique de billets ;
- contrôler ou utiliser un compte Deblock qui n'appartient pas au Client ;
- donner des cartes Deblock à toute personne autre que l'Utilisateur ;
- pour permettre à toute personne autre que l'Utilisateur d'accéder ou d'utiliser le compte du Client ou l'Application web ;
- pour tenter d'exploiter toute vulnérabilité, contourner les mesures de sécurité que nous avons en place ou interférer avec ou nuire de toute autre manière au bon fonctionnement des Services de Deblock, de l'Application web et de tout Service Deblock ou introduire ou permettre l'introduction de virus, de bogues, problèmes, logiciels espions, logiciels malveillants, logiciels publicitaires ou autres programmes, matériels, codes ou logiciels nuisibles ou délétères (tout « virus ») dans les systèmes de Deblock ;
- utiliser les services de Deblock de manière à constituer une infraction d'évasion fiscale ou toute facilitation de toute infraction de nature fiscale ;
- abuser, exploiter ou contourner les restrictions d'utilisation fixées par un fournisseur de services auprès duquel la carte Deblock du Client est enregistrée. Par exemple, le

Client ne doit utiliser qu'une seule carte Deblock pour tout fournisseur de services particulier proposant un abonnement gratuit ou une période d'essai ;

- dont le caractère est directement ou indirectement menaçant, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, raciste, xénophobe, homophobe ou porte atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- qui dégradent ou portent atteinte à la dignité humaine ;
- qui incitent à l'exécution d'un délit, d'un crime ou d'un acte de terrorisme ou qui font l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- qui offrent ou proposent d'offrir des services de jeux et paris en ligne non autorisés par la réglementation ou des services de jeux de hasard, interdits par la réglementation, fondés sur l'exigence d'un sacrifice financier de la part du joueur dans l'espoir d'une récompense de quelque nature que ce soit ;
- qui permettent à des tiers d'obtenir des substances ou des produits illicites directement ou indirectement ;
- soumis à un régime juridique spécifique et exercés en violation dudit régime (ex. agences de voyages, professions médicales, professions juridiques, etc...) ;
- liés à l'acquisition, à l'utilisation ou au transfert de Crypto-Actifs ou de fonds pour un usage déraisonnable ou abusif et/ou dans le cadre d'un schéma transactionnel frauduleux global en l'absence de protocoles de sécurité spécifiques et de surveillance des flux financiers.

De plus, les comptes Deblock ne sont pas destinés à servir de canal de flux de trésorerie entre différents comptes ou moyens de paiement. Les opérations « aller-retour », notamment entre un compte à débit différé et un compte à débit immédiat, constituent une utilisation abusive des Services Deblock. En cas de recours répété à ce type d'opération, Deblock se réserve le droit de clôturer le Compte Client et/ou de prélever une pénalité (voir la Page des tarifs) pour le non-respect des présentes Conditions, directement sur le Compte Deblock avant la fermeture de celui-ci. Si le Client souhaite obtenir plus d'informations sur les limites des conditions d'utilisation, il peut contacter le Service Client à l'adresse email : support@deblock.com.

Si le Service est utilisé pour acheter des produits ou services résultant des activités précitées, le Compte Client sera fermé. En outre, le Client sera passible d'une pénalité (voir la Page des tarifs) pour non-respect des présentes Conditions, prélevée directement sur son Compte Client avant sa clôture.

3.4. Ouverture d'un compte

Le Client doit être immatriculé dans l'Espace économique européen pour ouvrir un Compte Deblock. Deblock peut limiter l'ouverture de comptes aux pays, formes juridiques et activités qu'il prend en charge, et peut refuser une demande à sa discrétion, sans avoir à motiver sa décision.

Le Compte Deblock est ouvert en ligne, dans l'Application web, par l'Utilisateur agissant pour le compte du Client. L'Utilisateur doit être un représentant légal du Client, inscrit en cette qualité au registre officiel et habilité à le représenter. Pour un entrepreneur individuel, l'Utilisateur est l'entrepreneur lui-même.

En utilisant le Compte Deblock, le Client accepte et déclare qu'il a créé lui-même son Compte Deblock et qu'il utilisera son Compte Deblock uniquement pour lui-même et non pour le compte d'un tiers. Le Client accepte l'entière responsabilité de l'utilisation des Services Deblock par son Utilisateur, que cette utilisation se fasse directement via l'Application web, les Sites ou par tout autre moyen. Le Client est entièrement responsable de toute activité qui se produit sur son Compte Deblock. Le Client comprend et accepte qu'il est responsable de tous les ordres, transactions et autres instructions saisis dans ou via son Compte.

Avant l'ouverture d'un compte, Deblock, ou toute personne agissant pour son compte, vérifie le Client, son Utilisateur et ses bénéficiaires effectifs dans les conditions prévues aux articles 3.4.1 et 3.4.2, et demande l'origine des fonds que le Client détiendra sur son compte, afin de respecter ses obligations légales et réglementaires, notamment les articles L.561-5 et suivants du Code monétaire et financier. La Politique de confidentialité de Deblock explique l'utilisation de ces informations. Lorsque Deblock dispose des informations nécessaires et que le Client a réussi les contrôles KYB (« **Know Your Business** ») de Deblock, Deblock ouvre le compte du Client, qui obtient un Statut d'identité vérifiée. L'Utilisateur définit alors ses identifiants pour l'Application web et le Client choisit son abonnement.

Le Client ne peut pas :

- ouvrir plus d'un Compte Deblock ;
- utiliser les Services de Deblock pour le compte de toute autre personne ou entité, sauf accord préalable et exprès de Deblock.

Deblock peut à tout moment demander des informations ou documents complémentaires sur le Client, son Utilisateur ou ses bénéficiaires effectifs pour respecter ses obligations légales et réglementaires (par exemple si l'activité du Client évolue ou si ses volumes augmentent). Le Client doit les fournir sans délai, à défaut de quoi Deblock peut restreindre ou suspendre les Services.

3.4.1. Vérification du Client

Deblock identifie le Client et vérifie les informations le concernant auprès des registres officiels, tels que le répertoire SIRENE, le registre du commerce et des sociétés et le registre des bénéficiaires effectifs, par l'intermédiaire de son prestataire d'accès aux registres, sans se fonder uniquement sur les informations déclarées. L'Utilisateur confirme que la fiche obtenue est bien celle du Client. Les informations vérifiées comprennent la dénomination sociale et le nom commercial du Client, son numéro d'immatriculation, son code d'activité, sa forme juridique, sa date d'immatriculation, son siège social, son capital social, sa situation, ses représentants légaux et ses bénéficiaires effectifs.

Seule une entreprise en activité peut ouvrir un Compte Deblock. Une entreprise que le registre indique comme cessée, dissoute, en liquidation judiciaire ou en redressement judiciaire est refusée.

Pour un entrepreneur individuel, Deblock vérifie que l'Utilisateur est la personne inscrite au registre pour l'entreprise. Lorsque l'entreprise ou l'Utilisateur ne figure pas au registre, l'Utilisateur doit fournir un document récent émanant d'un émetteur officiel ou traçable, indiquant son nom et un élément propre à l'entreprise, tel que son numéro d'immatriculation, son nom commercial ou son activité. La demande est alors examinée manuellement.

Deblock peut demander des justificatifs, notamment lorsque les informations déclarées diffèrent du registre, tels que :

- un extrait Kbis de moins de trois mois ou, pour un entrepreneur individuel, un avis de situation au répertoire SIRENE ;
- les statuts et, si nécessaire, le registre des mouvements de titres ;
- un justificatif de siège social de moins de trois mois.

3.4.2. Vérification de l'Utilisateur et des bénéficiaires effectifs

Les Services Deblock ne sont accessibles au Client qu'après l'obtention d'un Statut d'identité vérifiée. Dans le cadre de ce processus de vérification à distance :

A) L'Utilisateur vérifie son adresse e-mail et son numéro de téléphone au moyen d'un code à usage unique, confirme être un représentant légal du Client habilité à le représenter et indique le pays d'immatriculation du Client.

B) Une vidéo couleur, avec une résolution minimale de 720p (1280 × 720 à 25 images par seconde), sans altération numérique ni présence d'effets ou de filtres, avec une pièce d'identité officielle valide à son nom, réalisée par l'Utilisateur via son appareil et comprenant la réalisation de mouvements du titre devant le capteur vidéo ; ce titre doit être délivré par un État membre de l'Union européenne (« **UE** »), ou par la Principauté de Monaco ou Andorre ou

la Confédération suisse et contenir une bande MRZ (« **Machine-Readable Zone** » ou zone de lecture optique).

Il est précisé ici que seuls sont acceptés les documents d'identité officiels certifiant à la fois l'identité et la nationalité de leur titulaire, à savoir :

- Pour les ressortissants français, ressortissants d'autres États membres de l'Union européenne, d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse, la carte nationale d'identité OU le passeport OU les permis de conduire délivrés selon les normes de l'UE ;

- Pour les ressortissants de pays tiers résidant en France, leur titre de séjour, établi selon le modèle prévu par le règlement (UE) n° 2017/1954 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2017 établissant un modèle uniforme de titre de séjour pour les ressortissants de pays tiers et délivré par l'État de résidence ;

- Pour les ressortissants de pays tiers dispensés de l'obligation du visa de court séjour qui ne résident pas sur le territoire de l'Union européenne, dans un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou à la Confédération suisse, le passeport, à condition que le pays émetteur fournisse les moyens nécessaires pour vérifier la validité du document. Si l'exemption de l'obligation de visa s'accompagne de l'obligation de disposer d'un passeport électronique, seul le passeport électronique est reconnu comme source faisant autorité pour le pays concerné.

C) Réalisation d'un « selfie vidéo », c'est-à-dire une capture vidéo du visage de l'Utilisateur, à une résolution minimale de 720p (1280 × 720 à 25 images par seconde) sans altération numérique ni présence d'effets ou de filtre, au cours de laquelle l'Utilisateur est invité à s'identifier et/ou à prononcer oralement une phrase aléatoire ; le « selfie vidéo » devra également être réalisé dans un cadre et une tenue appropriés, Deblock se réservant le droit de refuser tout selfie vidéo contrevenant à cette directive.

L'Utilisateur reste libre de choisir, lors du processus d'identification à distance permettant d'obtenir le statut d'utilisateur à « Identité Vérifiée », d'utiliser ou non le dispositif biométrique et peut choisir d'utiliser un autre mode d'authentification proposé par Deblock, sans contrainte supplémentaire, ni incitation ou considération particulière.

Il sera également demandé à l'Utilisateur de saisir l'adresse de son domicile lors du processus principal de vérification d'identité à distance.

D) Une signature électronique qualifiée fondée sur un certificat qualifié délivré par un prestataire de services de confiance qualifié inscrit sur une liste nationale de confiance, correspondant à la mesure 6° de l'article R561-5-2 du Code monétaire et financier. Dans ce cadre, le Client s'engage à fournir des données d'identification exactes. Le Client reconnaît qu'en cas de transmission de données erronées, Deblock se réserve le droit de refuser la vérification d'identité. En cas de modification des données permettant d'identifier le Client, Deblock se réserve le droit d'engager une nouvelle procédure de signature qualifiée.

E) Deblock rapproche l'identité vérifiée de l'Utilisateur des représentants légaux inscrits au registre pour le Client. À défaut de correspondance, la demande ne peut aboutir. Deblock peut limiter le nombre de tentatives de vérification.

F) Deblock identifie les bénéficiaires effectifs du Client, c'est-à-dire les personnes physiques qui détiennent, directement ou indirectement, plus de 25 % de son capital ou de ses droits de vote, ou qui exercent sur lui un pouvoir de contrôle par tout autre moyen. L'Utilisateur doit confirmer chaque bénéficiaire effectif inscrit au registre, ajouter ceux qui n'y figurent pas et déclarer toute personne morale de la chaîne de détention, avec son numéro d'immatriculation, son pays et le pourcentage détenu. Un entrepreneur individuel est son propre bénéficiaire effectif. Deblock refuse les structures qui ne permettent pas d'identifier les bénéficiaires effectifs. Lorsque les informations déclarées diffèrent du registre, Deblock peut demander des justificatifs et signale au greffe du tribunal de commerce les divergences confirmées concernant les bénéficiaires effectifs (article L.561-47-1 du Code monétaire et financier).

G) L'Utilisateur fournit les Informations sur les objectifs du compte, notamment les régions d'activité du Client, la part de son chiffre d'affaires encaissée en espèces, ses volume et nombre de transactions mensuels prévus, et l'objet du compte.

H) Deblock contrôle le Client, toute personne morale de sa chaîne de détention, ses représentants légaux et ses bénéficiaires effectifs au regard des listes de sanctions et de surveillance, des listes de personnes politiquement exposées et des informations défavorables publiées dans les médias, lors de l'entrée en relation puis tout au long de la relation d'affaires.

Deblock peut demander des informations ou documents complémentaires, notamment sur l'origine des fonds du Client et de ses bénéficiaires effectifs, en particulier lorsque le Client présente un risque plus élevé. Deblock statue sur la demande et n'est pas tenu de motiver un refus.

3.4.3. Modification des informations du Client

Le Client doit maintenir ses informations à jour et informer Deblock sans délai de tout changement, notamment de ses représentants légaux, de ses bénéficiaires effectifs, de sa structure de détention, de son siège social, de sa forme juridique, de son activité ou de sa situation (article 3.3.1), en fournissant les justificatifs correspondants. Deblock réexamine le dossier du Client périodiquement et dès qu'un tel changement est porté à sa connaissance, y compris par les registres, et peut demander au Client des informations ou documents mis à jour ou complémentaires.

3.4.4. L'Utilisateur

Le Client utilise les Services par l'intermédiaire d'un seul Utilisateur, son Représentant légal. L'Utilisateur accepte les présentes Conditions pour le compte du Client, détient les Identifiants et est la seule personne à qui des cartes Deblock sont délivrées. Le Client est lié par tous les actes de son Utilisateur.

Si l'Utilisateur cesse d'être un représentant légal du Client, le Client doit en informer Deblock sans délai. Un nouveau représentant légal ne peut devenir l'Utilisateur qu'après avoir été vérifié conformément à l'article 3.4.2 ; dans l'intervalle, Deblock peut suspendre l'accès aux Services.

3.5. Suivi des opérations

Les Clients peuvent suivre les transactions relatives à leur Compte Deblock (débits et crédits) directement depuis l'Application web. Sur demande, ils peuvent obtenir un rapport de transaction au format électronique auprès de l'équipe du Service Client à l'adresse email support@deblock.com ou via la fonctionnalité de chat au sein de l'Application web.

De plus, des relevés mensuels seront disponibles dans l'Application web ainsi que des relevés de frais annuels. Le Client peut les télécharger via l'Application web.

Nous pouvons envoyer une notification à l'Utilisateur chaque fois qu'un paiement entre ou sort du Compte du Client. Le Client peut désactiver ces notifications, mais s'il le fait, il doit vérifier régulièrement ses paiements sur l'Application web. Il est important que le Client sache quels paiements entrent et sortent de son Compte, nous recommandons donc au Client de ne pas désactiver les notifications.

Le Client est invité à vérifier les informations qui y sont contenues afin de faire valoir ses droits dans les plus brefs délais si nécessaire.

Nous communiquerons généralement avec le Client via l'Application web. C'est ainsi que nous fournirons les informations sur le compte et informerons le Client de toute fraude, ou suspicion de fraude, relative au Compte du Client. C'est également ainsi que nous informerons le Client s'il existe une menace de sécurité sur le Compte du Client. Pour améliorer ce processus, Deblock peut collecter des informations supplémentaires en dehors du processus de vérification de l'identité et après l'entrée en relation.

3.6. Sécurité du compte

Comme détaillé dans les présentes Conditions, les Clients sont responsables de la création d'un mot de passe fort, du maintien de la sécurité et du contrôle de tous les appareils, identifiants, numéros d'identification personnels, mots de passe, indices, clés API ou tout autre code que les Clients utilisent pour accéder à leur Compte Client (ensemble, les

« Identifiants »). Toute perte ou compromission des Identifiants du Client et/ou de ses informations peut entraîner un accès non autorisé au compte du Client par des tiers et la perte ou le vol de tout Crypto-Actif et/ou fonds détenus dans le compte du Client et de tout compte associé, y compris le(s) compte(s) bancaire(s) et carte(s) de crédit liés au Client.

Dans le cas où Deblock soupçonne un accès non autorisé au compte Deblock du Client, Deblock enverra au Client un e-mail ou un SMS (en fonction du moyen de communication que le Client a indiqué comme étant privilégié). Veuillez garder l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du Client à jour dans l'Application web afin de recevoir tout avis ou alerte que Deblock pourrait envoyer.

Deblock ne demandera en aucun cas au Client ses mots de passe, ses codes d'authentification à 2 facteurs, ses clés privées ou toute forme d'identifiants.

Deblock n'assume aucune responsabilité pour toute perte que le Client pourrait subir en raison d'informations d'identification compromises sans faute ni défaut de Deblock.

4. Services de monnaie électronique

Les Comptes de monnaie électronique du Client sont des comptes « virtuels » qui contiennent la Monnaie Électronique du Client en euros.

La Monnaie électronique est une alternative électronique aux monnaies fiduciaires (monnaies telles que la livre sterling, le dollar américain, l'euro, etc.). Si le Client ou quelqu'un d'autre nous donne de l'argent en euros, nous émettrons une valeur équivalente en Monnaie électronique en euros. Nous stockerons la Monnaie électronique sur le compte du Client et d'autres personnes l'accepteront comme moyen de paiement. Dans ces Conditions, nous utilisons également le terme « argent » pour désigner la Monnaie électronique.

4.1. Opérations de paiement

4.1.1. Virements bancaires

Paiements entrants

Lorsque le Client ajoute de l'argent par virement bancaire, le Client doit utiliser les coordonnées du Compte indiquées dans l'Application web. Lorsque nous recevrons l'argent, nous ajouterons la valeur équivalente en Monnaie électronique au compte du Client. Le Client doit suivre attentivement les instructions de l'Application web pour éviter tout retard.

Paiements sortants

Il est facile d'envoyer de l'argent sur le compte bancaire du Client ou de quelqu'un d'autre. Le Client peut effectuer un paiement unique ou mettre en place un paiement programmé ou

récurrent. Entrez simplement l'IBAN du compte vers lequel le Client envoie de l'argent dans l'Application web, et suivez les instructions. Nous devrons peut-être également demander d'autres informations.

4.1.2. Carte de débit

Deblock délivre des cartes Deblock physiques et virtuelles uniquement à l'Utilisateur, dans la limite des nombres fixés par la Page des tarifs pour l'abonnement du Client. L'Utilisateur peut définir des contrôles de carte dans l'Application web. Lorsque l'abonnement du Client inclut le cashback, ce cashback et ses conditions sont prévus par la Page des tarifs.

4.1.3. Retraits au distributeur

Le Client peut également effectuer des paiements ou retirer de l'argent en utilisant sa carte Deblock. Lorsque le Client utilise la carte Deblock pour effectuer un retrait à un distributeur automatique ou effectuer un paiement (par exemple dans un magasin ou un restaurant), Deblock considérera le paiement comme autorisé par le Client, sauf si :

- Le Client informe Deblock que l'argent a été volé sur son Compte ; ou
- Le Client démontre que Deblock n'a pas exécuté correctement ses instructions.

Parfois, Deblock peut facturer au Client des frais pour effectuer des retraits. Le Client peut prendre connaissance de ces frais sur le site de Deblock (Page des tarifs).

4.1.4. Paiements dans une devise autre que l'euro

Lorsque le Client effectue un paiement par carte dans une devise autre que l'euro (une « **Transaction par carte non-EUR** »), le montant peut être converti en EUR sur la base du taux de change appliqué par le réseau de carte concerné et/ou par les partenaires de traitement des paiements de Deblock (selon le cas).

Dans le cadre de cette conversion, Deblock peut appliquer une majoration de change (la « **Majoration non-EUR** »), telle que décrite ci-dessous et précisée sur la page des frais applicable de Deblock (la « **Page des tarifs** »).

La Majoration non-EUR est détaillée sur la Page des tarifs, laquelle fait partie intégrante des présentes Conditions.

Deblock applique une Majoration non-EUR aux Transactions par carte non-EUR qui excèdent l'allocation de l'abonnement du Client prévue par la Page des tarifs. Cette majoration peut être incluse dans le taux de change appliqué ou apparaître séparément en tant que frais, selon les modalités de traitement de la transaction.

Deblock se réserve le droit d'appliquer la même Majoration non-EUR à tous les Clients, quel que soit leur abonnement, lorsque la Transaction par carte non-EUR est traitée sous l'un des codes catégorie commerçant (« **Merchant Category Code** » ou « MCC ») suivants. Le MCC est déterminé par le commerçant et/ou son acquéreur ; Deblock ne saurait être tenu responsable en cas de classification erronée d'un commerçant ou si la liste ci-dessous est incomplète :

Services financiers / mouvements de fonds : 0011 — Institutions financières (décaissements manuels en espèces) ; 4829 — Services de transfert de fonds (remises, wallets, flux de type PayPal) ; 6010 — Institutions financières (décaissements manuels en espèces) ; 6011 — Distributeurs automatiques (ATM) ; 6012 — Institutions financières (biens et services) ; 6211 — Courtiers / négociants en valeurs mobilières ; 6529 — Chargement à distance de valeur stockée (général) ; 6530 — Transferts de fonds (remittance) ; 6531 — Transactions d'alimentation (wallets, prépayé, valeur stockée) ; 6532 — Transaction de paiement – institution financière membre ; 6533 — Transaction de paiement – commerçant ; 6534 — Transfert d'argent – entreprise ; 6535 — Transfert intra-compte ; 6536 — Transfert d'argent – consommateur ; 6537 — Transfert d'argent – change ; 6538 — Transfert d'argent – alimentation ; 6760 — Obligations d'épargne / produits d'épargne garantis par l'État ; 9406 — Loteries et jeux détenus par l'État (souvent classés comme paiements secteur public).

Crypto / quasi-espèces : 6050 — Quasi-espèces – institution financière du client ; 6051 — Quasi-espèces – commerçant.

Jeux d'argent et paris : 7800 — Loterie détenue par l'État ; 7995 — Transactions liées aux jeux d'argent (casinos, paris en ligne).

Commerce de détail (non financier) : 5094 — Pierres et métaux précieux ; 5944 — Bijouteries.

Lorsque Deblock propose (actuellement ou à l'avenir) toute exonération, remise, remboursement ou autre avantage relatif à la Majoration non-EUR (y compris pour les Clients bénéficiant par ailleurs de frais réduits ou nuls sur les paiements non-EUR), Deblock peut refuser, annuler ou suspendre cette exonération / ce remboursement, en tout ou partie, si Deblock soupçonne raisonnablement :

- une activité frauduleuse, abusive, illégale ou autrement suspecte sur le Compte, ou si cela est nécessaire afin de se conformer aux lois, réglementations, sanctions, règles des réseaux de cartes ou demandes des autorités compétentes.

Deblock n'est pas responsable des pertes lorsque des paiements sont retournés dans une devise différente. Il peut arriver que le montant que le Client a demandé de transférer à un tiers ne soit pas crédité sur son compte et nous soit retourné. Si une conversion de devise a été effectuée lors de l'envoi du paiement et que nous pouvons démontrer que nous avons correctement exécuté l'opération, nous restituerons le montant dans la devise convertie ou le reconvertirons dans la devise d'origine. Cela signifie que le montant recrédité sur le Compte du Client peut être inférieur ou supérieur selon le taux de change applicable au

moment du retour. Deblock ne saurait être tenu responsable des pertes pouvant en résulter pour le Client.

4.1.5. Prélèvements SEPA

Le Client peut régler des prélèvements SEPA, en euros, depuis son compte vers des comptes bancaires situés dans l'Espace unique de paiements en euros (Single Euro Payments Area – tous les pays de l'EEE ainsi que la Suisse, Monaco et Saint-Marin).

La banque du bénéficiaire est responsable de demander à Deblock le paiement à la date d'échéance.

Une fois un prélèvement SEPA mis en place, la banque du bénéficiaire en fera la demande le jour ouvré précédant la date d'échéance et Deblock procédera au paiement à la date prévue. Si la date d'échéance correspond à un jour non ouvré pour la banque du bénéficiaire, le paiement sera crédité le jour ouvré suivant.

4.2. Open banking

Le Client peut autoriser d'autres fournisseurs à accéder aux informations de son Compte Deblock ou à effectuer des paiements à partir de son Compte Deblock au nom du Client. Ces prestataires sont souvent appelés « prestataires de services d'open banking » ou « prestataires tiers ». Ces prestataires doivent être autorisés par un régulateur pour fournir ces services au Client (tel que l'Autorité bancaire européenne, si le prestataire opère dans l'UE). Si le Client envisage de recourir à un prestataire d'open banking ou à un prestataire tiers, il doit lui demander les détails de son autorisation et les vérifier lui-même (le Client peut le faire en consultant le registre en ligne des prestataires agréés du régulateur).

Lorsque le Client accède à son compte Deblock via un fournisseur de services d'open banking ou un fournisseur tiers, les présentes Conditions s'appliquent toujours à l'utilisation par le Client du Compte.

Parfois, nous pouvons être amenés à bloquer l'accès d'un fournisseur d'open banking ou d'un fournisseur tiers au compte du Client (par exemple, si nous craignons une fraude s'ils ne disposent pas de l'autorisation dont ils ont besoin ou s'il existe des raisons juridiques ou réglementaires pour cela). Si nous faisons cela, Deblock essaiera d'en informer le Client au préalable ou dès que possible après, à moins que cela ne soit illégal ou qu'il existe des raisons de sécurité valables pour lesquelles nous ne pouvons pas le faire. Nous débloquerons également le fournisseur tiers dès que les raisons pour lesquelles nous lui avons refusé l'accès n'existent plus.

Le Client a également le droit de bloquer l'accès d'un fournisseur d'open banking ou d'un fournisseur tiers à son Compte Deblock. Le Client doit nous contacter s'il pense qu'un fournisseur agit sans le consentement du Client.

Lorsque le Client utilise un fournisseur d'open banking ou un fournisseur tiers, il les autorise et consent à ce qu'ils accèdent aux informations du compte Deblock du Client ou effectuent des paiements à partir de son Compte Deblock et en son nom.

4.3. Cohérence des devises

Il est important que tout paiement sur le compte du Client soit effectué dans la devise du Compte du Client. A défaut, le paiement sera converti dans la devise du compte du Client. Cela signifie que le compte du Client peut être crédité plus ou moins que ce à quoi le Client s'attendait. Nous ne serons pas responsables des pertes si cela se produit.

4.4. Restrictions de paiement

Parfois, nous pouvons limiter le montant que le Client peut recevoir ou payer depuis son Compte, ou le montant que le Client peut retirer ou dépenser en utilisant sa carte Deblock. Ces limites peuvent changer de temps à autre. Des informations sur ces limites sont indiquées dans notre FAQ.

4.5. Délai d'exécution des paiements

Deblock comprend que lorsque le Client effectue un paiement, l'une des choses les plus importantes est que la personne à qui le paiement est destiné le reçoive à temps. Le moment où la banque du destinataire reçoit l'argent dépend de l'heure à laquelle le Client nous demande d'effectuer le paiement. Les paragraphes ci-dessous expliquent quand nous effectuons les paiements :

- Lorsque le Client effectue un transfert instantané vers un compte Deblock, le Client peut fournir des instructions de paiement à tout moment, et nous recevrons immédiatement ces instructions.
- Lorsque le Client effectue un paiement en EUR sur un compte externe en France, les paiements arrivent généralement sur le compte bancaire du destinataire instantanément, ou en quelques minutes. Parfois, ces paiements peuvent prendre jusqu'à deux heures pour arriver, mais cela est rare.
- Lorsque le Client programme un paiement futur sur le compte bancaire de quelqu'un d'autre (comme un paiement programmé ou récurrent), le Client peut fournir une instruction de paiement à tout moment, et nous recevrons l'instruction le même jour ouvrable (si le paiement doit être effectué un jour ouvrable) ou le jour ouvrable suivant (si le paiement doit être effectué un jour non ouvrable).

4.6. Problèmes de paiement

4.6.1. Annuler un paiement

Si un paiement doit être effectué ultérieurement à partir du compte du Client (comme un paiement programmé ou récurrent), celui-ci peut l'annuler à l'aide de l'Application web à tout moment avant la fin du jour ouvrable précédant le paiement.

Cela signifie que le Client ne peut annuler aucun paiement qu'il nous demande d'effectuer instantanément (comme un virement instantané).

4.6.2. Erreur de paiement

Quelqu'un a fait une erreur

Si quelque chose ne s'est pas déroulé comme prévu et que la personne que le Client a payée, ou la personne qui a payé le Client, se trouve dans l'EEE, faites-le-nous savoir via l'Application web. Le Client doit nous en informer dans les plus brefs délais et au plus tard dans les délais prévus à l'article 11.1.

L'EEE est composé de tous les pays de l'Union européenne, plus la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein.

Si l'argent n'est pas reçu sur le compte auquel le Client l'a envoyé en raison d'une erreur de la part de Deblock, nous rembourserons le paiement sur le compte du Client.

Si nous avons reçu un paiement au nom du Client, mais que l'argent n'a pas été versé sur le Compte du Client à temps, nous créditerons immédiatement le Compte du Client du montant du paiement.

Le Client a commis une erreur

Le Client doit toujours vérifier qu'il a saisi les informations correctes concernant la personne qu'il souhaite payer avant d'effectuer un paiement. Il est toujours utile d'effectuer un paiement test d'un petit montant (par exemple, 1 €) pour s'assurer que les détails du compte renseignés sont corrects. Le Client doit toujours penser aux points suivants :

- Le Client doit toujours s'assurer qu'il connaît la personne à qui il effectue un paiement. Si quelqu'un approche le Client et lui demande d'effectuer un paiement, mais que le Client n'est pas sûr de qui il est ni à quoi sert le paiement, le Client peut être victime d'une arnaque et nous pourrions ne pas être en mesure de récupérer l'argent.

Deblock n'est pas responsable si nous effectuons un paiement à la personne que le Client nous indique, même si le Client nous a donné par erreur un numéro de compte erroné.

Cependant, si le Client nous le demande, nous essaierons de récupérer son argent à sa place. Nous pouvons également essayer d'obtenir des informations sur le bénéficiaire afin que le Client puisse tenter de récupérer ses fonds lui-même (si la loi nous le permet). Même si nous essayons de faire ces choses, nous ne garantissons pas que nous y parviendrons et, dans certains cas, nous n'y parviendrons pas.

Avant que le Client ne confirme un virement SEPA ou un virement SEPA instantané, Deblock vérifie si le nom du bénéficiaire saisi correspond à l'IBAN saisi, et communique le résultat au Client. Si le nom ne correspond pas, ou ne correspond que partiellement, Deblock informe le Client que la confirmation du virement peut entraîner l'envoi des fonds sur un compte qui n'appartient pas au bénéficiaire visé. Si le Client confirme un virement malgré une absence de correspondance ou une correspondance partielle, Deblock n'est pas responsable de la perte qui en résulte. Si Deblock ne fournit pas cette vérification comme l'exige le Règlement (UE) n° 260/2012, tel que modifié par le Règlement (UE) 2024/886, et qu'il en résulte un virement mal exécuté, Deblock rembourse sans délai au Client le montant transféré et rétablit le compte concerné dans l'état où il se serait trouvé si le virement n'avait pas eu lieu.

4.6.3. Corriger une erreur de paiement

Si un paiement est versé par erreur sur le compte Deblock du Client, nous pouvons annuler le paiement ou le suspendre. Si nous pré-finançons un paiement sur le compte du Client et que le paiement n'arrive pas, nous pouvons également annuler le paiement ou le suspendre.

Nous pouvons le faire même si le Client a dépensé une partie du paiement. Si la personne qui a effectué le paiement par erreur fait une réclamation légale pour le récupérer elle-même, nous devrons peut-être partager les informations du Client avec elle.

Pour ces raisons, le Client doit toujours vérifier régulièrement son compte pour s'assurer que tout est correct.

4.6.4. Paiement refusé ou retardé

Nous devons refuser d'effectuer un paiement ou retarder un paiement (y compris les paiements entrants et sortants) dans les circonstances suivantes :

- si des exigences légales ou réglementaires nous empêchent d'effectuer le paiement ou nécessitent de procéder à des contrôles complémentaires ;
- si le Client a violé ces Conditions d'une manière qui, selon nous, justifie raisonnablement le refus ou le retard du paiement du Client ;
- si nous pensons que le traitement des instructions du Client enfreindrait ces Conditions ou que les instructions du Client ne contiennent pas toutes les informations dont nous avons besoin pour effectuer le paiement ou exécuter correctement les transactions ;

- si le montant dépasse ou ferait dépasser toute limite qui s'applique à son Compte. Nous avons défini les limites dans la FAQ de Deblock ;
- s'il n'y a pas suffisamment d'argent disponible sur le compte du Client pour effectuer le paiement et couvrir les frais applicables ;
- si, même après avoir fait tout ce qui est raisonnablement possible, nous ne sommes pas en mesure d'effectuer le paiement à temps ;
- si un tiers nous empêche d'effectuer le paiement (par exemple, si Visa n'autorise pas un paiement ou un retrait d'espèces avec la carte Deblock du Client) ;
- si le Client nous doit de l'argent ou si nous avons l'intention d'exercer notre droit de compensation (comme expliqué ci-dessous) ;
- si nous avons demandé au Client des informations importantes dont nous avons raisonnablement besoin et que le Client ne nous a pas fourni ces informations ; ou
- si nous avons suspendu le compte du Client.

Nous pouvons également refuser d'émettre une nouvelle carte Deblock si le Client n'a pas suffisamment d'argent sur son compte pour nous payer pour émettre ou livrer la carte.

Lorsque nous refusons d'effectuer un paiement, nous essaierons toujours d'en informer le Client. Si nous le pouvons, nous utiliserons l'Application web pour en informer le Client. Si le Client souhaite savoir pourquoi nous avons refusé le paiement et ce qu'il peut faire pour résoudre un problème, veuillez nous contacter via l'Application web.

Nous ne serons pas responsables des pertes subies par le Client du fait de notre refus ou de notre retard de paiement.

4.7. Propriété

La Monnaie électronique détenue sur le Compte du Client reste à tout moment la propriété du Client et cette propriété n'est pas transférée à Deblock, sauf dans les cas prévus aux présentes. Le remboursement est effectué à la valeur nominale des unités de monnaie électronique.

5. Services de portefeuilles non gardés

Les comptes de Crypto-Actifs Deblock du Client sont les Portefeuilles non gardés du Client. Deblock n'a aucun contrôle sur les PNG du Client et Deblock n'a aucune capacité à déplacer les Crypto-Actifs stockés via les PNG. Le Client dispose seul de la maîtrise des moyens d'accès à ses Crypto-Actifs.

Par conséquent, le Client veillera à ce que l'accès à sa clé privée, ou aux Identifiants ou phrase de sécurité (« **seed phrase** ») permettant l'accès à sa clé privée, reste à tout moment dans un endroit sûr.

Deblock, en partenariat avec des tiers, permettra l'achat et la vente des Crypto-Actifs du Client quand il le souhaite.

5.1. Crypto-Actifs pris en charge

Deblock prend en charge un nombre limité de chaînes cryptographiques (les « **Chaînes cryptographiques prises en charge** »).

Les PNG du Client sont uniquement destinés à l'utilisation appropriée des actifs pris en charge par les chaînes cryptographiques prises en charge. Le Client ne doit en aucun cas tenter d'utiliser ses PNG pour stocker, envoyer, demander ou recevoir des actifs autres que ceux qui peuvent être pris en charge sur les chaînes cryptographiques prises en charge. Deblock n'assume aucune responsabilité en relation avec toute tentative d'utilisation ou de transfert de Crypto-Actifs vers les PNG du Client qui ne peuvent pas être pris en charge sur les chaînes cryptographiques prises en charge.

Deblock peut, à sa seule discrétion, mettre fin à la prise en charge de toute chaîne cryptographique. Les Crypto-Actifs reposant sur les chaînes cryptographiques prises en charge doivent être vendus ou transférés vers un autre portefeuille externe de Crypto-Actifs avant que Deblock n'arrête la prise en charge de ces chaînes sur les PNG du Client.

5.2. Achat et vente

Nous proposons deux services principaux qui permettent au Client :

- d'acheter (« **On-Ramp** ») des Crypto-Actifs en utilisant de la monnaie FIAT.
- de vendre (« **Off-Ramp** ») les Crypto-Actifs du Client contre de la monnaie FIAT.

Deblock s'appuie sur des fournisseurs de liquidité tiers pour faciliter les transactions. Deblock reste responsable de tout acte de ces fournisseurs lors de la manipulation des fonds ou des Crypto-Actifs du Client.

Deblock signalera les frais qui seront encourus pour tout achat ou vente de Crypto-Actifs.

Le Client reconnaît que tout paiement effectué sous forme de Crypto-Actifs aura une valeur fluctuante en raison de la nature volatile des marchés des Crypto-Actifs. En cas de changement dans la valeur des Crypto-Actifs entre le moment de la soumission du Client indiquant l'achat ou la vente d'un certain nombre de Crypto-Actifs, et le moment où le paiement est effectué, le nombre des actifs ou le prix d'achat peut augmenter ou diminuer en raison de la fluctuation du prix des Crypto-Actifs. Par la présente, le Client accepte

expressément un tel ajustement et comprend que Deblock ne sera pas tenu responsable des pertes subies au cours du processus d'achat ou de vente en raison des mouvements de prix des Crypto-Actifs sur l'intervalle de temps donné. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il accepte ou refuse les tarifs indicatifs stipulés tels que fournis par Deblock, ainsi que les frais à encourir.

5.2.1. Exécution des ordres d'achat

Le processus qui conduit à la validation d'un Ordre par le Client est le suivant :

1. Via l'Application web, le Client indique son intention d'acheter un certain Crypto-Actif avec une monnaie FIAT.

2. Après avoir vérifié le prix du marché auprès du ou des Agrégateurs de Liquidité, Deblock fournit un prix indicatif au Client, ainsi que les commissions ou frais correspondants de Deblock (qui peuvent varier en fonction du type d'abonnement du Client).

3. Si le Client accepte le prix indicatif et dispose d'un solde suffisant sur son Compte de monnaie électronique, l'Ordre est validé.

4. Deblock exécute l'Ordre en utilisant le Prix de Marché applicable au moment où le Client valide l'Ordre.

5. Au moment de l'exécution de l'Ordre, Deblock débite le Compte de monnaie électronique du Client et transfère les Crypto-Actifs pris en charge sur le PNG du Client.

5.2.2. Exécution des ordres de vente

Le processus qui conduit à la validation d'un Ordre par le Client est le suivant :

1. Via l'Application web, le Client indique son intention de vendre un certain Crypto-Actif contre une monnaie FIAT.

2. Après avoir vérifié le prix du marché auprès du ou des Agrégateurs de Liquidité, Deblock fournit un prix indicatif au Client, ainsi que les commissions ou frais correspondants de Deblock (qui peuvent varier en fonction du type d'abonnement du Client).

3. Si le Client accepte le prix indicatif et dispose d'un solde suffisant du Crypto-Actif concerné dans son PNG, l'Ordre est validé.

4. Deblock exécute l'Ordre en utilisant le Prix de Marché applicable :

a. après la réalisation d'une confirmation sur chaîne pour les transactions d'une valeur notionnelle inférieure à 100 000 euros ;

b. après la réalisation de trois confirmations sur chaîne pour les transactions d'une valeur notionnelle égale ou supérieure à 100 000 euros.

5. Au moment de l'exécution de l'Ordre, Deblock crédite le Compte de monnaie électronique du Client.

6. Frais

6.1. Frais de paiement

Nous essayons de garder les paiements de Deblock gratuits. Cependant, nous devons parfois facturer des frais pour pouvoir fournir un service. Là où nous le faisons, notre objectif est de maintenir les frais de Deblock à un niveau bas. Nous montrerons toujours au Client tous les frais applicables à un paiement dans l'Application web avant que le Client n'effectue le paiement, et le Client peut également trouver les frais applicables de Deblock sur la Page des tarifs présente sur le site web de Deblock.

Nous ne facturerons aucun frais au Client pour la réception des paiements. D'autres banques impliquées, telles que la banque du(des) destinataire(s) de la(des) transaction(s) du Client, ou des banques intermédiaires (c'est-à-dire les banques qui aident à transférer l'argent entre d'autres banques), également appelées « fournisseurs de services d'open banking » ou « fournisseurs tiers » en vertu de l'article 4.2 des présentes Conditions, peuvent parfois facturer leurs propres frais sur le(s) paiement(s) que le Client envoie ou reçoit. En conséquence, cela pourrait signifier que le Client ou le(s) destinataire(s) de la(des) transaction(s) du Client reçoivent moins que prévu. Par exemple, le Client ne pourrait recevoir que 90 € de la part d'une personne qui lui a envoyé 100 €, car la banque de l'autre personne a facturé des frais de 10 €. Cela peut arriver si le Client effectue un paiement ou reçoit un paiement d'une personne dont la banque est située en dehors de l'EEE.

6.2. Frais de change

Le taux de change que nous utilisons est indiqué sur la Page des tarifs de Deblock.

Une fois que nous avons converti une devise, l'historique des transactions du Client dans l'Application web affichera également le taux de change que nous avons utilisé. Le taux de change peut changer entre le moment où le Client nous a demandé d'échanger la devise et le moment où nous effectuons effectivement la conversion. Cela signifie que si le Client nous demande d'échanger des devises, le Client peut recevoir un peu plus ou moins de retour que ce à quoi il s'attendait.

Nous ne sommes pas responsables si le Client perd de l'argent à la suite d'un échange de devises. Nous ne sommes pas non plus responsables si quelqu'un d'autre facture au Client des frais ou un taux différent pour une conversion de devise. En effet, nous ne facturons pas ces frais ni ne fixons ce tarif différent. Par exemple, imaginons que le Client voyage à l'étranger et que lorsque le Client paie sa note dans un restaurant, il accepte (sur le terminal

de paiement) de payer dans sa devise locale au lieu de la devise locale du restaurant. Lorsque le Client le fait, il demande au restaurant (ou à sa banque) de convertir la devise pour lui, et il peut facturer des frais ou utiliser un taux différent.

6.3. Frais liés aux Crypto-Actifs

Deblock affichera tous les prix et frais associés à l'exécution des services sur Crypto-Actifs à la fois sur le site Web de Deblock et avant la signature d'une transaction. Le Client peut refuser gratuitement le prix indiqué de la transaction, mais ce faisant, la transaction ne sera pas validée et sera annulée. Bien que Deblock n'impose pas de valeur minimale pour les transactions sur Crypto-Actifs, le Client doit surveiller de près les frais et coûts indiqués pour effectuer la transaction.

Les Clients ne peuvent annuler leurs transactions une fois qu'ils ont convenu du prix de l'Ordre et signé pour son exécution. Le prix de chaque transaction sera indiqué pendant 30 secondes. Si le Client n'accepte pas le prix avant l'écoulement des 30 secondes, le prix ne sera plus valable et la transaction indiquée ne sera pas validée, et par conséquent annulée. Le Client devra initier à nouveau la transaction à un nouveau prix fixé pour poursuivre l'opération.

6.4. Abonnements payants

Deblock propose trois abonnements à ses clients professionnels, Standard, Premium et Enterprise, chacun comportant des frais différents, facturés mensuellement ou annuellement, ainsi que des offres de services différentes au Client, notamment le nombre de Comptes de monnaie électronique (Compte de monnaie électronique principal inclus), de cartes Deblock et de PNG, les allocations et la priorité accordée aux demandes du Client par le Service Client, sans engagement sur les délais de réponse. Pour un aperçu détaillé des abonnements et de leurs tarifs, veuillez consulter notre Site Web et notre Page des tarifs.

Si le Client passe à un abonnement moins cher, les éléments dépassant les limites du nouvel abonnement sont fermés, en commençant par les plus récemment ouverts :

- Comptes de monnaie électronique supplémentaires : leur solde est transféré sur le Compte de monnaie électronique principal ;
- cartes Deblock : elles sont annulées ;
- PNG : le Client transfère au préalable les Crypto-Actifs qu'ils contiennent vers son PNG restant, ni Deblock ni Techblock Ltd ne pouvant les déplacer.

6.5. Paiement des frais

Les frais que nous facturons au Client sont indiqués sur le site de Deblock en rubrique Page des tarifs.

Si le Client nous doit des frais (autres que les frais facturés par un tiers pour effectuer ou recevoir un paiement) ou tout autre montant, nous prélèverons le montant que le Client nous doit sur ses Comptes de monnaie électronique.

Si le Client ne dispose pas de suffisamment d'argent sur son compte pour payer les frais ou autres montants que le Client nous doit, nous pouvons récupérer le montant d'une autre manière, comme expliqué ci-dessous.

Le Client peut être responsable du paiement des taxes ou des frais applicables aux paiements qu'il effectue ou reçoit via son Compte. Deblock n'est pas responsable de la collecte ou du paiement de ces taxes ou prélèvements pour le Client.

Si le Client nous doit de l'argent et qu'il ne recharge pas son compte ou ne nous rembourse pas dans les sept jours, nous pouvons récupérer le montant en :

- exerçant le droit de compensation de Deblock ; ou
- prenant d'autres mesures juridiques pour récupérer l'argent que le Client nous doit, comme faire appel à des avocats ou à des agents de recouvrement.

Si nous prenons l'une (ou la totalité) de ces mesures, nous pouvons facturer des frais raisonnables au Client.

Toute somme non payée à son échéance porte intérêt de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et donne lieu en outre à l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce.

7. Transparence sur les risques

En plus de tous les risques précédemment présentés dans les Conditions, le Client accepte et comprend que :

- les Crypto-Actifs, y compris les « stablecoins », n'ont pas cours légal et ne sont pas des monnaies approuvées par un gouvernement ;
- la valeur des Crypto-Actifs est imprévisible. La valeur de tout Crypto-Actif peut être incertaine et sujette à la volatilité. Le Client doit se préparer à ce que les prix fluctuent dans une mesure qui varie en fonction du Crypto-Actif ;

- la négociation de Crypto-Actifs peut être sensible à des forces irrationnelles de marché, parfois importantes, et il peut parfois être difficile de comprendre pourquoi le marché évolue dans une direction particulière ;
- la nature des Crypto-Actifs est telle qu'elle peut entraîner un risque accru de criminalité financière ;
- les Crypto-Actifs ou les technologies et protocoles liés aux Crypto-Actifs peuvent être soumis à un risque accru de cyberattaque, ce qui peut avoir pour conséquence que le Client ne puisse pas accéder à ses Crypto-Actifs et/ou que la valeur de ces Crypto-Actifs diminue considérablement ;
- les moyens pour récupérer des Crypto-Actifs perdus ou volés sont limités, voire inexistants. Si le Client envoie ses Crypto-Actifs à une adresse de portefeuille incorrecte, il peut lui être impossible de récupérer ces Crypto-Actifs ;
- les performances passées ne préjugent pas des performances futures. Aucune déclaration n'est faite selon laquelle un investissement générera ou est susceptible de générer des bénéfices ou des pertes similaires à ceux obtenus grâce à tout autre investissement réalisé en relation avec les Crypto-Actifs concernés, ou que des pertes importantes seront évitées ;
- les Crypto-Actifs peuvent être négociés au moyen de nouvelles technologies (y compris, par exemple, les technologies de registre distribué (« **DLT** »)) et pourraient à l'avenir inclure des technologies dont l'existence n'est pas connue aujourd'hui. Ces nouvelles technologies peuvent avoir un impact négatif sur les Crypto-Actifs et entraîner des problèmes tels que l'anonymat de la propriété, l'irréversibilité des transactions, des transactions accidentelles et des problèmes concernant l'enregistrement et le règlement des transactions ;
- même si une partie peut accepter un Crypto-Actif comme paiement aujourd'hui, il est possible que la même partie ou toute autre partie n'accepte pas un Crypto-Actif comme paiement à l'avenir. Par exemple, certains commerçants qui acceptent aujourd'hui certains Crypto-Actifs (tels que Bitcoin) pourraient ne pas les accepter à l'avenir.

8. Sécurité

8.1. Protection de la monnaie électronique

Lorsque nous prenons connaissance d'un paiement pour le compte du Client, ou que le Client ajoute de l'argent sur son Compte, nous émettons immédiatement la valeur

équivalente en Monnaie électronique sur le Compte du Client. Lorsque nous recevons ce paiement ou l'argent que le Client ajoute, nous :

- le plaçons sur un compte dédié que nous détenons auprès d'un établissement de crédit (ce compte maintient l'argent du Client séparé de l'argent de Deblock, comme l'exige l'article L.526-32 du Code monétaire et financier).

Nous appelons cela « le cantonnement ». Le moment auquel nous recevons un paiement pour le Client ou recevons l'argent ajouté par le Client dépend de la manière dont nous le recevons :

- Nous n'avons connaissance des virements bancaires entrants que lorsqu'ils arrivent sur le compte bancaire de Deblock. Lorsque nous recevons ces virements, nous émettons immédiatement la monnaie électronique sur le compte du Client.

Un jour ouvrable est un jour autre qu'un week-end ou un jour férié en France.

Nous cantonnons l'argent du Client jusqu'à ce que celui-ci l'utilise. Cela se produit lorsque le Client dépense ou retire de l'argent à l'aide de sa carte Deblock, l'envoie vers un autre compte bancaire ou Compte Deblock, ou le dépense de toute autre manière.

8.1.1. Insolvabilité

Le cantonnement permet de protéger le Client si nous devenions insolvables. Si cela devait se produire, le Client (et tous les autres Clients de Deblock) serait payé à partir des soldes de Monnaie électronique du Client provenant des comptes de cantonnement de Deblock. Ce processus serait géré par un administrateur externe désigné, et non par nous.

Cependant, les règles de cantonnement garantissent que le Client sera payé à partir des comptes de cantonnement de Deblock avant tout le monde.

8.2. Sécurité du compte

Nous demandons au Client de protéger ses informations de sécurité ainsi que son Compte et sa carte Deblock.

Cela signifie que le Client ne doit pas conserver ses informations de sécurité à proximité de sa carte Deblock ou d'un appareil que le Client utilise pour accéder à son Compte, et le Client doit les dissimuler ou les protéger s'il les note ou les stocke. Ne partagez les informations de sécurité avec personne d'autre qu'un fournisseur d'open banking ou un fournisseur tiers qui agit conformément aux exigences réglementaires.

Parfois, il est facile d'oublier de prendre les mesures de sécurité adéquates. Voici quelques conseils :

- ne partagez jamais les clés privées du PNG avec qui que ce soit ;

- veillez à ce que l'Utilisateur se déconnecte de l'Application web (ou de tout autre moyen d'accès au Compte du Client) lorsqu'il ne l'utilise pas ;
- gardez sécurisés les appareils utilisés pour accéder au compte Deblock ;
- conservez les facteurs utilisés pour se connecter au compte Deblock (comme le mot de passe de l'Utilisateur, l'appareil sur lequel est enregistrée sa clé d'accès et son compte de messagerie) en sécurité et ne laissez pas d'autres personnes les utiliser ; et
- maintenez à jour le logiciel et le navigateur de l'appareil utilisé pour accéder à Deblock.

Contactez-nous via l'Application web, dès que possible, si la carte Deblock du Client est perdue ou volée, ou si la carte Deblock ou les détails de sécurité du Client pourraient être utilisés sans son autorisation. Si le Client le peut, il doit également bloquer sa carte Deblock à l'aide de l'Application web. Si le Client se rend compte ultérieurement qu'il n'y a aucun risque pour la sécurité de la carte, il peut la débloquer.

8.3. Authentification forte

L'Utilisateur se connecte à l'Application web au moyen d'une authentification forte, et les opérations énumérées aux articles 8.3.1 à 8.3.3 nécessitent une nouvelle authentification forte. Pour se connecter, l'Utilisateur saisit son mot de passe puis utilise sa clé d'accès (passkey) ou, s'il n'en a pas enregistré, effectue un scan facial comparé au visage capturé lors de l'ouverture du compte.

Une clé d'accès est enregistrée sur l'appareil de l'Utilisateur après une authentification forte et se déverrouille par la biométrie ou le code PIN de l'appareil. La biométrie utilisée pour déverrouiller une clé d'accès est gérée par l'appareil de l'Utilisateur et n'est pas traitée par Deblock. Après chaque connexion complète, le navigateur de l'Utilisateur enregistre également une clé d'appareil, qui reste dans ce navigateur.

Ainsi, afin de réaliser l'une des Opérations sensibles, il est demandé à l'Utilisateur de s'authentifier fortement :

- Soit avec sa clé d'accès : dans ce cas, l'Utilisateur réalise une authentification forte en satisfaisant aux critères de Possession (la clé d'accès enregistrée sur son appareil) et d'Inhérence ou de Connaissance (la biométrie ou le code PIN de l'appareil) ;
- Soit avec son mot de passe : dans ce cas, l'Utilisateur effectue une authentification forte en satisfaisant aux critères de Connaissance (le mot de passe) et de Possession (la clé d'appareil enregistrée dans son navigateur, qui signe l'opération).

8.3.1. Opérations de paiement

Les opérations de paiement suivantes nécessitent une authentification forte :

- les virements depuis les Comptes de monnaie électronique du Client, y compris entre ses propres Comptes de monnaie électronique, effectués depuis l'Application web ; l'ajout d'un nouvel IBAN bénéficiaire est couvert par l'authentification forte du premier virement vers celui-ci ;
- les paiements par carte en ligne, que l'Utilisateur approuve dans l'Application web par 3D Secure.

8.3.2. Accès aux informations sensibles et gestion des cartes

L'Utilisateur doit d'abord fournir une authentification forte pour :

- consulter les numéros, dates d'expiration et CVV des cartes Deblock, ainsi que leurs codes PIN ;
- créer, activer, débloquer ou supprimer une carte Deblock.

8.3.3. Activités liées aux Crypto-Actifs

Les activités répertoriées ci-dessous nécessitent également une authentification forte avant que l'Utilisateur puisse les exécuter via l'Application web :

- achat de Crypto-Actifs avec de la monnaie FIAT au moment d'accepter les frais associés ;
- vente de Crypto-Actifs pour de la monnaie FIAT au moment d'accepter les frais associés ;
- signature de toute transaction à l'aide du PNG, y compris un transfert vers une adresse de portefeuille externe nouvellement ajoutée, couvert par l'authentification forte effectuée lors de la confirmation de ce transfert ; et
- export ou récupération des clés privées des PNG du Client.

8.4. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

En application des dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code monétaire et financier relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme Deblock en tant qu'Établissement de Monnaie Électronique et Prestataire de Services sur Crypto-Actifs, est tenu de respecter certaines réglementations

et obligations pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que contre la corruption.

A ce titre, Deblock peut effectuer toutes les démarches nécessaires à l'identification du Client et du bénéficiaire (KYC ou « Know Your Customer »). Nous sommes également tenus d'exercer une vigilance constante sur la relation commerciale, conformément aux lois applicables, et d'examiner les opérations réalisées par le Client en s'assurant qu'elles sont conformes à la situation actuelle du Client. A cet égard, nous pourrons être amenés à mettre en place des systèmes de surveillance et, en présence d'opérations qui nous paraissent incohérentes ou suspectes, inhabituelles ou exceptionnelles, interroger le Client sur l'origine ou la destination des fonds, l'objet et la nature de l'opération ou l'identité de la personne qui en bénéficie. À défaut, Deblock se réserve le droit de ne pas exécuter la transaction, de l'annuler ou de mettre fin à la relation contractuelle.

Le Client reconnaît également que Deblock peut transmettre des signalements aux autorités compétentes (notamment à Tracfin), volontairement ou sur demande (réponse à des réquisitions judiciaires ou administratives).

Le Client reconnaît que Deblock ou ses Partenaires peuvent à tout moment mettre fin ou reporter l'ouverture du Compte Deblock, ou l'exécution d'une opération en l'absence d'informations suffisantes sur son objet ou sa nature.

A cet égard, aucune poursuite fondée sur l'article 226-13 du Code pénal ni aucune action en responsabilité civile ne pourra être engagée contre Deblock, ses dirigeants ou salariés qui auront fait de bonne foi les déclarations mentionnées aux articles L.561-15 et suivants du Code Monétaire et Financier.

8.4.1. Personnes politiquement exposées

Dans le cadre de ses obligations de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, Deblock est tenu d'appliquer des mesures de vigilance supplémentaires à l'égard des personnes politiquement exposées (ci-après dénommées « PPE »), qui sont soumises à une réglementation spécifique en raison des risques particuliers auxquels elles et/ou leurs proches sont confrontés en matière de soutien financier au terrorisme, de tentative de corruption ou de circulation de capitaux d'origine frauduleuse à des fins de blanchiment d'argent. Compte tenu de ce risque plus élevé, Deblock est soumis, outre les mesures de vigilance prévues pour tout Client, à des contrôles renforcés et à des mesures de vigilance complémentaires dès l'établissement de la relation commerciale et lors de l'exécution du Service.

Deblock rappelle au Client qu'une PPE est définie à l'article L. 561-10 du Code monétaire et financier comme : « une personne qui est exposée à des risques particuliers en raison des fonctions politiques, juridictionnelles ou administratives qu'elle exerce ou a exercées ou de celles qu'exercent ou ont exercées des membres directs de sa famille ou des personnes connues pour lui être étroitement associées ou le devient en cours de relation d'affaires ».

En conséquence, tout Client dont l'Utilisateur ou un bénéficiaire effectif répond à cette définition s'engage à mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires pour permettre à Deblock de procéder à un examen approfondi des opérations effectuées sur son Compte, à l'informer de toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son Compte Client et de fournir à Deblock tout document ou information nécessaire afin de permettre à Deblock et à ses Partenaires de justifier auprès des autorités compétentes du respect de cette réglementation spécifique.

8.4.2. Sanctions financières internationales

Dans le cas où :

1) le Client, le cas échéant le pays ou territoire dans lequel il est situé ou établi, devient soumis à des sanctions économiques ou financières, à des embargos commerciaux ou à des mesures similaires prises, promulguées ou mises en œuvre par les Nations Unies, les États-Unis d'Amérique, le Royaume-Uni, la France, l'Union européenne ou tout État membre ou toute autre sanction légale reconnue par Deblock ; ou

2) le Compte Client est utilisé d'une manière qui constitue une violation des sanctions visées au (1), y compris, sans limitation, tout paiement, direct ou indirect, à OU reçu d'une personne soumise directement ou indirectement à de telles sanctions ou située dans un pays ou un territoire soumis à des sanctions étendues, Deblock et ses Partenaires, directement ou par l'intermédiaire de prestataires techniques, peuvent :

- ne pas exécuter, suspendre ou annuler des transactions initiées par ou exécutées au profit du Client ;
- rendre toutes les sommes dues par le Client exigibles et payables d'avance ; et
- mettre fin à l'accès au Service et fermer le Compte du Client.

8.5. Vol sur le compte de Monnaie électronique du Client

Si le Client pense que quelqu'un a volé des fonds sur son compte, faites-le-nous savoir dès que possible via l'Application web (et au plus tard dans les délais prévus à l'article 11.1). Les pertes sont supportées dans les conditions prévues à l'article 11.1.

8.6. Droits de remboursement

Par dérogation aux articles L.133-25 et L.133-25-1 du Code monétaire et financier, le Client ne dispose d'aucun droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée initiée par le bénéficiaire ou par son intermédiaire, telle qu'un paiement par carte ou un prélèvement SEPA B2B. Le Client peut toutefois nous demander le remboursement d'un prélèvement

SEPA Core autorisé dans un délai de huit semaines à compter du prélèvement du paiement sur le compte du Client.

9. Suspension ou clôture du Compte du Client

Le Client adhère aux Conditions pour une durée indéterminée. Sauf disposition contraire de la loi, les Services Deblock peuvent être résiliés sans motif et à tout moment.

9.1. A notre initiative

La sécurité de l'argent du Client est importante pour nous. Nous pouvons empêcher le Client d'effectuer des paiements à partir de son Compte ou avec la carte Deblock si nous sommes raisonnablement préoccupés par sa sécurité ou par le fait qu'ils pourraient être utilisés frauduleusement ou sans l'autorisation du Client.

Lorsque nous soupçonnons que des activités illicites sont menées sur le Compte du Client, Deblock se réserve le droit de bloquer l'accès aux Services Deblock pendant qu'une enquête est menée pour déterminer si les actions effectuées sont illicites.

Deblock peut mettre fin à l'accès du Client aux Services Deblock, sans frais pour le Client, par notification par courrier électronique, après l'expiration d'un délai de préavis de 30 jours. Conformément à la loi, Deblock n'est pas tenu de justifier la décision de résiliation. Le Client devra prendre, pendant le délai de préavis, les dispositions nécessaires au règlement des opérations en cours.

Toutefois, Deblock est dispensé de respecter le délai de préavis de 30 jours et peut clôturer immédiatement le Compte Client pour l'une des raisons suivantes :

- en cas de refus ou d'absence de réponse du Client de fournir des informations complémentaires sur l'origine des fonds portés sur son Compte Client et la justification économique (indiquant la source ou la destination des fonds) de ses opérations de paiement ;
- en cas de fourniture de faux documents, inexacts, périmés, contrefaits ou volés ;
- en cas de fonctionnement anormal du Compte Client ;
- en cas de non-respect d'une des obligations imposées au Client par les présentes Conditions ;
- si le Client utilise ses clés privées pour effectuer plus d'une transaction crypto via un autre fournisseur de portefeuille (voir les Conditions Business Techblock pour plus de détails) ;

- si nous avons de bonnes raisons de soupçonner que le Client se comporte de manière frauduleuse ou criminelle ;
- si le Client ne nous a pas fourni (ou à quelqu'un agissant au nom de Deblock) les informations dont nous avons besoin, ou si nous avons de bonnes raisons de croire que les informations fournies par le Client sont incorrectes ou fausses ;
- si nous avons de bonnes raisons de croire que l'utilisation de l'Application web par le Client est préjudiciable à nous ou aux logiciels, systèmes ou matériels de Deblock ;
- si nous avons de bonnes raisons de croire que le fait que le Client continue d'utiliser son Compte pourrait nuire à la réputation de Deblock ;
- si nous avons demandé au Client de rembourser l'argent qu'il nous doit et qu'il ne l'a pas fait dans un délai raisonnable ;
- si nous devons le faire en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une ordonnance d'un tribunal.

Suite à la notification de résiliation et après règlement des opérations restant à régler, Deblock clôture le Compte Client et effectue un virement d'un montant correspondant au solde disponible sur ses Comptes de monnaie électronique vers un autre Compte Bancaire du Client dont les coordonnées ont été préalablement communiquées au Service Client de Deblock ou enregistrées dans l'Application web. La clôture entraîne la désactivation des Services Deblock.

Si nous fermons le compte du Client dans des circonstances exceptionnelles, le Client ne pourra envoyer de l'argent que par virement bancaire externe avant la fermeture du compte. Le Client ne pourra pas créditer le compte, effectuer des paiements par carte ou retirer de l'argent à un distributeur automatique. Les paiements entrants seront rejetés et renvoyés à l'expéditeur. Nous pouvons également décider de clôturer ou de suspendre le compte du Client pour d'autres raisons. Dans cette hypothèse, nous contactons le Client via l'Application web au moins 30 jours avant de le faire.

9.2. À l'initiative du Client

9.2.1. Clôture

Le Client peut clôturer gratuitement son Compte, et ainsi mettre fin au présent contrat, à tout moment en nous le faisant savoir. Le Client peut le faire via l'Application web ou en nous envoyant un e-mail à support@deblock.com. La clôture prend effet une fois les opérations en cours dénouées.

Le Client devra toujours payer tous les frais qu'il nous doit (par exemple s'il a commandé une nouvelle carte). Nous pouvons également facturer au Client les frais d'annulation qui

s'appliquent à d'autres accords qu'il a conclus avec nous (par exemple, si le Client annule un abonnement payant).

9.2.2. Décès

Lorsque le Client est un entrepreneur individuel, les opérations effectuées à partir du Compte Client du défunt après le décès sont considérées comme non autorisées, sauf accord des bénéficiaires ou du notaire chargé de la succession. Le Compte Client est maintenu ouvert pendant la durée nécessaire au règlement de la succession et Deblock assure le transfert du solde avec l'accord écrit et exprès des ayants droit ou du notaire chargé de la succession.

Si dans les trois ans qui suivent le décès du Client, les ayants droit ne se sont pas fait connaître ou n'ont pas fait valoir leurs droits, le solde du Compte Client est versé à la Caisse des Dépôts et Consignations.

9.3. Retrait de l'argent

Si le Client, ou nous, fermons le Compte Client, nous donnerons au Client au moins 60 jours pour retirer l'argent que nous détenons pour lui (sauf raisons empêchant le transfert). Cela signifie que les limites de paiement et les frais ordinaires continueront de s'appliquer. Par exemple, toute limite sur la valeur minimale des paiements qui s'applique lorsque le compte du Client est ouvert s'appliquera également lorsque le compte du Client est fermé. Passé ces 60 jours, le Client n'aura plus droit aux paiements gratuits auxquels l'abonnement du Client lui donnait droit pendant que le compte du Client était ouvert. Pour tout transfert demandé par le Client, nous facturons les frais standards de Deblock, sous réserve du minimum fixé par la Page des tarifs. Si le solde restant du Client est inférieur ou égal à ce minimum au début de la période de 60 jours, ou descend en dessous à tout moment au cours de cette période, les frais seront automatiquement facturés et le compte du Client sera définitivement fermé après la fin de la période de 60 jours.

Pendant six ans après la fermeture du compte du Client ou l'expiration de la carte Deblock du Client, le Client pourra contacter le Service Client (à support@deblock.com) et lui demander d'envoyer l'argent que nous détenons encore pour le Client.

Une fois le Compte du Client fermé, le Client peut retirer son argent en le transférant vers un autre compte bancaire.

Si le Compte du Client a été temporairement restreint, nous ne pourrons peut-être pas fermer le Compte tant que nous n'aurons pas achevé nos vérifications.

9.4. Frais de clôture de compte

Le Client n'encourt aucun frais au moment de la clôture. Cependant, tout solde négatif sera toujours dû après la clôture.

Nous retiendrons suffisamment d'argent pour couvrir tous les paiements que le Client a approuvés avant la fermeture de son compte. Le Client nous devra également toute somme qui était due au moment où le Compte du Client était ouvert.

9.5. Compte inactif

En cas d'inactivité d'un compte du Client au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier, les fonds déposés sur ce compte seront transférés à la Caisse des Dépôts et Consignations, conformément à la réglementation applicable.

Un tel transfert entraînera la clôture du compte concerné, sans application des stipulations prévues aux articles 9.1 à 9.3.

Les fonds ainsi déposés à la Caisse des Dépôts et Consignations qui ne seraient pas réclamés par le Client ou ses ayants droit deviendront la propriété de l'État à l'issue des délais prévus par l'article L.312-20 du Code monétaire et financier.

10. Responsabilité du Client

10.1. La véracité des informations personnelles

Sur demande, le Client s'engage à fournir à Deblock et à ses Partenaires toutes les informations nécessaires à la vérification de son identité et de ses transactions.

Le Client déclare et garantit que les documents fournis à Deblock, ainsi que les informations et/ou attestations communiquées à Deblock lors de l'ouverture du compte et pendant toute la durée d'utilisation des Services, sont, à la date à laquelle ils ont été fournis, exacts et sincères. Deblock attire l'attention des Clients sur le fait qu'il leur appartient exclusivement de respecter les obligations légales qui leur sont applicables. Deblock ne peut en aucun cas les remplacer dans ce domaine. Le Client devra notamment respecter les obligations fiscales qui lui sont applicables, tant dans les différents pays concernés par ses transactions ou investissements conclus avec Deblock ou par son intermédiation que dans le(s) pays de son immatriculation ou de sa résidence. Il s'engage à ce que toute transaction réalisée avec Deblock ou par son intermédiaire soit conforme à ces lois, notamment en matière de lutte contre la corruption et en matière fiscale.

Deblock rappelle au Client que l'usage de faux documents est sanctionné par les articles 441-1 et suivants du Code Pénal. Les Clients utilisant de faux documents seront sanctionnés par la clôture de leur Compte Client et feront l'objet d'une déclaration et/ou d'une plainte à leur encontre déposée auprès des autorités compétentes.

De plus, tout Client fournissant de fausses informations sera redevable du paiement d'une pénalité (voir la Page des tarifs).

10.2. Caractère personnel du Compte Client

Deblock rappelle également aux Clients que leur Compte Deblock est strictement personnel. Il est strictement interdit au titulaire du Compte de le prêter ou de le céder. Toute cession ou transfert d'un Compte Client Deblock à un tiers est strictement interdit et entraîne la résiliation de l'accès du Client aux Services fournis par Deblock, sans préavis.

10.3. Devoir de vigilance

Lorsque le Client effectue une opération de paiement, que ce soit en présentiel ou à distance, il doit s'assurer de l'identité du destinataire et vérifier le montant de l'opération.

De même, dans le cas d'un paiement à distance, sur Internet par exemple, le Client doit être vigilant quant à la sécurité de la plateforme de paiement utilisée par le vendeur.

Deblock et ses Partenaires ne sont pas responsables de toute perte due à une panne technique du système de paiement si celle-ci est signalée au Client par un message sur l'appareil ou de toute autre manière visible.

10.4. Utilisation normale

Le Client s'engage à ne pas utiliser ses Comptes Deblock pour l'achat de services ou de produits illégaux ou contrevenant à l'ordre public. Par ailleurs, le Client s'engage à faire un usage normal de son Compte Client afin d'effectuer exclusivement les opérations auxquelles l'Application web est destinée.

10.5. Compte créditeur

Le Client s'engage à honorer tout ordre de paiement effectué avec son Compte Deblock.

Avant chaque opération de paiement ou de retrait, le Client doit systématiquement s'assurer que le solde du Compte destiné à supporter l'opération est suffisant et disponible pour pouvoir effectuer l'opération et doit le rester jusqu'à la fin de l'opération.

L'existence d'un litige entre le Client et un tiers, notamment en raison de la non-conformité d'un article ou d'un service vendu, ne pourra justifier le refus d'honorer un ordre de paiement.

10.6. Remédiation en cas de solde débiteur

Théoriquement, le solde du Compte Client ne peut pas devenir négatif (inférieur à 0). Cependant, le solde du compte Client peut devenir négatif en cas de solde insuffisant pour payer les frais de l'abonnement. Si une telle situation se produit, le Client sera immédiatement informé de la situation et devra recharger son compte sans délai.

Conformément à l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution, les frais d'exécution, engagés en vertu d'un titre exécutoire, en vue du recouvrement du solde débiteur sont à la charge du Client.

10.7. Ordre de paiement final

Le Client ne peut retirer son consentement une fois que ses ordres de paiement ont été reçus par Deblock.

Le consentement à effectuer une opération de paiement est donné par les Clients, avant ou après détermination du montant, par :

- l'approbation de l'ordre de paiement dans l'Application web avec la clé d'accès ou le mot de passe de l'Utilisateur (article 8.3) ;
- la communication à distance et/ou confirmation des données ;
- la communication ou l'utilisation de toutes données de sécurité personnalisées lors d'une opération de paiement ;
- l'approbation d'une demande 3D Secure dans l'Application web, pour un paiement par carte en ligne.

Lorsque le Client fournit ses données bancaires dans le cadre d'une série d'opérations de paiement, il donne son consentement une fois pour toutes.

10.8. Responsabilité pour les pertes de Deblock

Le Client peut être responsable envers nous de certaines pertes.

Si le Client a violé les Conditions et que cela nous a causé un préjudice, les dispositions suivantes s'appliqueront :

- le Client sera responsable de toutes les pertes que nous subirions du fait de l'action du Client ;
- si les actions du Client ont un impact négatif sur nos bénéfices, le Client peut également être responsable de ces pertes. Le Client ne sera pas responsable si cela implique que nous soyons indemnisés deux fois pour le même préjudice ; et
- le Client sera également responsable de tous les frais juridiques raisonnables résultant des pertes de Deblock.

11. Responsabilité de Deblock

11.1. Exécution correcte des paiements

Veuillez noter que les dispositions de cet article ne s'appliquent pas aux transactions impliquant des Crypto-Actifs.

Deblock, en sa qualité d'Établissement de Monnaie Électronique, est responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des opérations de paiement exécutées ou reçues via le Service, à savoir :

- les ordres de paiement du Compte Bancaire du Payeur vers celui du Bénéficiaire ;
- les ordres de paiement entre deux comptes Deblock ;
- les transactions vers ou depuis un compte Deblock.

1) Lorsqu'une opération de paiement a été mal exécutée par Deblock ou n'a pas été autorisée par le Client, elle doit être contestée par ce dernier sans délai et au plus tard dans les quatre (4) semaines suivant la date de l'opération, huit (8) semaines pour une opération par carte et 13 (treize) mois pour un prélèvement SEPA Core non autorisé, sous peine de forclusion (article L133-24 du Code monétaire et financier, comme le permet son deuxième alinéa).

Dans ce contexte, lorsque l'opération de paiement non autorisée aura été correctement signalée, Deblock remboursera au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il existe de bonnes raisons de soupçonner une fraude de la part de l'utilisateur des services de paiement ; dans cette situation, Deblock n'est pas tenu de rembourser le Client sous réserve de la communication écrite de ce refus de remboursement et de ses motifs à la Banque de France (article L133-18 du Code monétaire et financier). En cas de remboursement par Deblock, s'il est établi que la transaction a bien été autorisée par le Client, ou que le Client supporte la perte en application du présent article, Deblock se réserve le droit d'annuler le montant du remboursement indûment effectué sur le Compte Client.

Par dérogation à l'article L.133-19 du Code monétaire et financier, le Client supporte, sans limitation de montant, les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées effectuées avant qu'il ait informé Deblock de la perte, du vol ou du détournement de son instrument de paiement ou de ses données de sécurité personnalisées. Deblock supporte les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées effectuées après cette information, sauf agissement frauduleux du Client.

2) Dans le cas où le Client exécute incorrectement une transaction, Deblock s'efforcera de retracer la transaction et rendra compte du résultat de sa recherche, à la demande du Client et sans aucune responsabilité de Deblock pour autant qu'il ait respecté son obligation de moyens.

3) Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations mal exécutées si ces pertes résultent d'un acte frauduleux de sa part ou s'il n'a pas, intentionnellement ou par négligence, satisfait aux obligations de sécurité définies dans les présentes Conditions.

4) De plus, Deblock se réserve le droit d'annuler les transactions créditées sur le Compte Client ou toute autre opération créditée à tort sur le Compte Client.

11.2. Force Majeure

Deblock ne peut être tenu responsable de (a) toute inexactitude, erreur, retard ou omission de (i) toute information, ou (ii) la transmission ou la délivrance d'informations ; (b) toute perte ou dommage résultant de tout événement échappant au contrôle raisonnable de Deblock, y compris, mais sans s'y limiter, un événement de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation comme un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, indépendant de la volonté du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par son débiteur.

11.3. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Deblock ne peut être tenu responsable des conséquences directes et indirectes liées aux mesures imposées à Deblock par des dispositions légales ou réglementaires, notamment le gel des avoirs, qu'il pourrait être amené à mettre en œuvre dans le cadre des obligations qui lui sont imposées par les pouvoirs publics, notamment dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. A ce titre, Deblock ne pourra être tenu responsable des retards d'exécution qui pourraient en résulter.

11.4. Secret professionnel

Les transactions et données personnelles sont couvertes par le secret professionnel auquel Deblock et ses Partenaires sont tenus. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du Client ou avec son autorisation expresse au cas par cas ou, conformément à la loi et aux conventions internationales et ce, notamment à la demande des autorités de contrôle, les administrations fiscales ou douanières, ainsi que celle du juge pénal.

11.5. Continuité des services et dysfonctionnements

Deblock fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du Service. Toutefois, Deblock ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas de dysfonctionnement, d'erreur ou d'interruption du Service dès lors que nous avons pris toutes les mesures nécessaires dont nous disposons pour remédier à ces dysfonctionnements.

Les Clients reconnaissent que leur accès au Service peut être occasionnellement restreint pour permettre la correction d'erreurs, la maintenance ou l'introduction de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services.

Les Clients doivent s'assurer que leur équipement est compatible avec l'Application web et qu'ils ont installé les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Service. Le Client est personnellement responsable de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance du matériel ainsi que des droits d'utilisation du logiciel.

Le Client doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité de son matériel avec le Service Deblock et avoir installé toutes les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Bien que Deblock fasse ses meilleurs efforts pour optimiser la compatibilité, nous ne pouvons garantir que le Service fonctionnera avec tous les terminaux existants. En conséquence, Deblock n'est impliqué dans aucun litige pouvant survenir entre le Client et le fournisseur du matériel ou dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

12. Fiscalité

Deblock n'effectue aucune déclaration fiscale au nom de ses Clients. Il est de la responsabilité du Client de savoir quels impôts ou taxes, le cas échéant, s'appliquent aux transactions qu'il effectue via les Services Deblock, et il est de la responsabilité du Client de déclarer et payer l'impôt ou la taxe à l'autorité fiscale appropriée, et de prendre toutes les mesures nécessaires. Le Client accepte que Deblock n'est pas responsable de déterminer si des impôts ou taxes s'appliquent à ses transactions ou de collecter, déclarer, retenir ou remettre les impôts ou taxes découlant de toute transaction. Si la loi applicable l'exige, Deblock peut retenir l'impôt sur tout paiement effectué au Client et déclarer cet impôt à l'autorité fiscale compétente.

13. Traitement des données personnelles

Pour fournir des services dans le cadre de cet accord, nous devons collecter des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur et les autres personnes physiques liées au Client, telles que ses bénéficiaires effectifs. En vertu de la loi sur la protection des données,

nous sommes ce que l'on appelle le « responsable du traitement » de ces données personnelles. Pour plus d'informations sur la manière dont nous utilisons ces données personnelles, consultez la page sur la Politique de confidentialité de Deblock.

Lorsque le compte du Client est fermé, nous cesserons d'utiliser ces données dans le but de fournir des Services, mais nous devrons peut-être les conserver afin de respecter la réglementation applicable.

Dans tous les cas, Deblock collectera, traitera et stockera toujours les données personnelles dans le respect de la loi Informatique et Libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

14. Nous contacter

Le Client peut nous contacter de l'une des manières suivantes :

Écrivez-nous : support@deblock.com

Informez-nous en cas de carte Deblock perdue ou volée ou si le Client pense que ses informations de sécurité ont été compromises : envoyez-nous un message via l'Application web depuis un autre appareil, envoyez-nous un message sur les réseaux sociaux ou envoyez-nous un e-mail à support@deblock.com.

15. Réclamations

Si le Client n'est pas satisfait du service de Deblock, nous essaierons de remédier à la situation.

Nous faisons toujours de notre mieux, mais nous sommes conscients que parfois les choses ne se passent pas comme prévu.

En cas de réclamation, Deblock s'engage à en accuser réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables et à apporter une réponse au Client dans un délai de 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnel.

En cas de réclamation relative aux services de paiement, Deblock s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être apportée dans un délai de quinze (15) jours ouvrables pour des raisons indépendantes de notre volonté, Deblock s'engage à adresser au Client une réponse d'attente motivant clairement le délai supplémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date limite à laquelle le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, une réponse définitive sera communiquée au Client au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Conformément au dernier alinéa de l'article L.133-45

du CMF, Deblock informe le Client de l'absence d'instance de règlement extrajudiciaire pour les litiges entre le Client et Deblock relatifs aux services de paiement.

Si le Client souhaite simplement parler à quelqu'un d'un problème qui le concerne, veuillez nous contacter via l'Application web. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement via l'Application web. Le Client devra probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Si le Client préfère, il peut nous transmettre sa réclamation via le formulaire mis à disposition sur notre site web ou en nous adressant un courrier à : Deblock SAS - Spaces Shake Building - 612 Rue de la chaude rivière 59800 Lille.

Nous aurons besoin des informations suivantes :

- le nom du Client ;
- le numéro de téléphone et l'adresse email associés au compte du Client ;
- un résumé du problème ;
- quand le problème est survenu ; et
- comment le Client aimerait que nous arrangions les choses.

Nous examinerons la réclamation du Client et répondrons au Client par e-mail, courrier ou via l'Application web. Nous communiquerons avec le Client dans la langue de sa réclamation sauf indication contraire du Client.

16. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions seront régies à tous égards, y compris quant à leur validité, leur interprétation et leur effet, par la loi française, sans donner effet à ses principes ou règles de conflit de lois, dans la mesure où ces principes ou les règles ne sont pas obligatoirement applicables par la loi et permettraient ou exigeraient l'application des lois d'une autre juridiction.

Si les parties ne parviennent pas à un accord à l'amiable, tout litige entre les parties découlant ou lié aux présentes Conditions ou à leur objet ou formation (y compris les litiges non contractuels ou réclamations) qui n'a pas été préalablement résolu par Deblock et le Client d'un commun accord sera résolu par les juridictions françaises, dans les conditions suivantes.

Lorsque le Client est commerçant, tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des présentes Conditions relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Lille.

Lorsque le Client n'est pas commerçant, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

17. Divisibilité

L'invalidité ou l'inapplicabilité de l'une des dispositions des présentes Conditions n'affectera pas la validité ou le caractère exécutoire du reste des dispositions des Conditions, qui resteront toutes pleinement applicables.

18. Renonciation

Le fait pour Deblock de ne pas exercer ou de retarder l'exercice d'un droit, pouvoir ou privilège au titre des présentes Conditions ne vaut pas renonciation à celui-ci.

19. Propriété intellectuelle

19.1. Propriété intellectuelle de Deblock

Nous possédons toute la propriété intellectuelle afférente aux produits et Services de Deblock (par exemple, le contenu de l'Application web et du site Web de Deblock, le logo et les conceptions de cartes de Deblock, les textes, graphiques, images, informations, données, logiciels, fichiers sonores, autres fichiers, contenu, ainsi que leur disposition et arrangement (collectivement, « Contenu de Deblock ») sont la propriété de Deblock ou de nos concédants de licence, nos fournisseurs, et sont protégés par les lois britanniques et internationales sur les droits de propriété).

Sous réserve du respect à tout moment par le Client des présentes Conditions, nous accordons par la présente au Client une licence limitée, révocable, non exclusive et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence pour accéder et utiliser, uniquement sur les Services, le Contenu de Deblock pour l'utilisation propre des Services par le Client. Cette licence est soumise aux présentes Conditions et n'autorise pas (a) toute revente du Contenu de Deblock ; (b) la distribution, la représentation publique ou l'affichage public du Contenu de Deblock ; (c) modifier ou faire toute autre utilisation dérivée du Contenu de Deblock, ou de toute partie de celui-ci ; ou (d) toute utilisation du Contenu de Deblock autre que celles prévues. La licence accordée en vertu du présent article prendra automatiquement fin si nous suspendons ou résilions l'accès du Client aux Services. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au Client en vertu des présentes Conditions sont réservés à Deblock ou à nos concédants de licence ou fournisseurs applicables, selon le cas.

Le Client ne doit pas procéder à l'ingénierie inverse sur du Contenu de Deblock ou des produits de Deblock, de nos concédants de licence ou de nos fournisseurs (c'est-à-dire, les reproduire après un examen détaillé de leur construction ou de leur composition).

19.2. Marques déposées

« Deblock », le logo Deblock et tout autre nom, logo ou slogan de produit ou de service Deblock pouvant apparaître sur nos services sont des marques déposées de Deblock et ne peuvent pas être copiés, imités ou utilisés, en tout ou en partie, sans notre autorisation écrite préalable. De plus, l'apparence de nos Services, y compris tous les en-têtes de page, les graphiques personnalisés, les icônes de boutons et les scripts, est la propriété de Deblock et ne peut être copiée, imitée ou utilisée, en tout ou en partie, sans notre autorisation écrite préalable. Toutes les autres marques commerciales, marques déposées, noms de produits et noms de sociétés ou logos mentionnés ou affichés via nos Services sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. La référence à des produits, services, processus ou autres informations, par nom, marque, fabricant, fournisseur ou autre, ne constitue ni n'implique une approbation, un parrainage ou une recommandation de notre part.

19.3. Propriété intellectuelle de tiers

Lorsque l'Application web affiche des fonctionnalités et du contenu de Google Maps, qui incluent une propriété intellectuelle qui ne nous appartient pas, les conditions d'utilisation supplémentaires de Google Maps/Google Earth (maps.google.com/help/terms_maps.html) et la politique de confidentialité de Google (www.google.com/policies/privacy/) s'appliquent à l'utilisation par le Client des fonctionnalités et contenu de Google Maps.