Conditions générales
Deblock SAS

Version : 14
Date : 6 novembre 2026
Entrée en vigueur : 6 novembre 2026 pour les nouveaux clients et 6 janvier 2027 pour les clients dont l'entrée en relation a été finalisée avant le 6 novembre 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 et l'enregistrement de Deblock portent 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 Deblock ;

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 CGU

1.1. Objet

Ces conditions générales ("**CGU**") constituent un accord juridiquement contraignant conclu entre les Clients 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 de Deblock**", ou les "**Services**"), que ce soit via l'accès par l'application mobile Deblock ou par toute autre support, canal multimédia, site web mobile ou application mobile lié ou autrement connecté à celui-ci (collectivement, à l'exclusion de l'application mobile Deblock, les "**Sites**"). Le Client accepte qu'en accédant à l'application mobile Deblock ou aux Sites, il a lu, compris et accepté les CGU. Si le Client n'accepte pas l'ensemble des CGU, il lui est alors expressément

interdit d'utiliser l'application mobile Deblock ou l'un des Sites, et il doit cesser de l'utiliser immédiatement.

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 ou les Services Deblock, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté toutes les dispositions contenues dans les présentes conditions, y compris la Politique de confidentialité de Deblock.

1.2. Force exécutoire et preuve

Les présentes Conditions sont mises à la disposition du Client sur le Site Internet et l'Application mobile. Elles pourront également être communiquées au Client par courrier électronique, outre la communication automatique et la validation des CGU lors de la création du Compte Client et lors de la réalisation d'une Transaction, ce qui vaut acceptation des CGU. Le Client comprend que l'exécution d'une Transaction via son Compte constitue l'exécution finale du contrat entre le Client et Deblock. En conséquence, le Client renonce expressément au délai de rétractation de 14 jours dont il bénéficie en vertu de l'article L. 222-7 du Code de la consommation. En conséquence, il ne pourra mettre fin à son utilisation des Services Deblock qu'en fermant son Compte Deblock, ce qui peut entraîner des conséquences financières, comme décrit plus en détail dans les présentes Conditions. Sous réserve que le Client n'ait exécuté aucune transaction dans le délai de 14 jours suivant la création de son Compte Deblock, il peut mettre fin à son utilisation des Services Deblock, et clôturer son Compte, en contactant le support Client via le chat de l'application Deblock.

Ces Conditions sont également automatiquement communiquées au Client à chaque mise à jour. En conséquence, les CGU 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**"), et L.222-4 du Code de la consommation.

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 CGU fera foi entre les Parties.

1.4. Modification

Deblock a le droit de modifier les Conditions à tout moment. Nous modifierons ces conditions uniquement pour les raisons suivantes :

- si nous pensons que cela les rendra plus faciles à comprendre ou plus utiles au Client ;
- pour refléter la manière dont les activités de Deblock sont gérées, en particulier si le changement est nécessaire en raison d'un changement dans la manière dont un produit financier ou une technologie est fourni ;
- pour refléter les exigences légales ou réglementaires qui s'appliquent à Nous ;
- pour refléter les changements dans le coût de fonctionnement des activités de Deblock ; ou
- parce que nous modifions ou introduisons de nouveaux services ou produits qui affectent les services ou produits existants de Deblock couverts par les présentes Conditions.

En cas de modification des CGU, la nouvelle version des CGU est soumise à l'acceptation du Client qui dispose d'un délai de 60 jours pour la refuser. Passé ce délai de 60 jours et si le Client ne les a pas refusées, les CGU entreront en vigueur et seront applicables à tout Service utilisé par le Client. Si le Client refuse la nouvelle version des CGU, le Client devra retirer les fonds conservés sur son Compte Client dans le délai de 60 jours, à l'issue duquel son Compte Client sera clôturé dans les conditions prévues à l'article 9. 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 CGU 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**", ou "**Compte Client**" désigne ensemble le portefeuille non gardé (*non custodial wallet* en anglais) du Client et le compte 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 les régions mais dans le contexte des Clients de Deblock SAS, ceux-ci se trouvent en France. Pour plus d'informations, voir la section 2.

"**Application Deblock**" est l'application vers et à partir de laquelle les Services sont accessibles aux Titulaires de compte autorisés.

"**Monnaie électronique**" désigne une boutique électronique de valeur monétaire sur le compte 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 le compte qui détient la Monnaie Électronique du Client.

"**Portefeuille non gardé**", ou "**PNG**" désigne le 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.

"**Crypto-Actifs pris en charge**" désigne les Crypto-Actifs disponibles à la négociation ou pouvant être stockés dans le portefeuille non gardé 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 aux Clients de Deblock d'accéder à leur portefeuille non gardé et d'effectuer des transactions sur ce portefeuille. 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 la profession**" sont des informations relatives au statut professionnel du Client.

"**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 d'un 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.

"**Smartphone clé**" est le smartphone principal de l'utilisateur Deblock à partir duquel il peut effectuer des opérations sensibles, via une authentification forte.

"**Compte USD**" désigne le solde du Client affiché en dollars américains, adossé à l'USDC et entièrement représenté par des parts d'un vault USDC détenues dans le portefeuille non gardé dédié à la fonctionnalité Auto Sweep, décrit dans les conditions générales de l'offre Vault.

"**USDC**" désigne le stablecoin adossé au dollar américain émis par Circle.

"**Due**" désigne Due Network, S.L., société de droit espagnol agréée comme prestataire de services sur crypto-actifs par la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Due convertit les dollars américains en USDC et l'USDC en dollars américains, et exécute les virements en USD depuis et vers des comptes bancaires externes.

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, suspendre ou résilier le Compte 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, 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.
Échanges de Crypto-Actifs	Échange d'un Crypto-Actif contre un autre à un prix et des frais prédéfinis.
Compte USD	Le Client peut ouvrir un Compte USD, alimenté par conversion d'euros ou par virement en USD reçu depuis un compte bancaire externe. Le solde du Compte USD est placé en totalité

	via la fonctionnalité Auto Sweep.
Virements USD sortants	Le Client peut envoyer des dollars américains depuis son Compte USD vers des comptes bancaires externes. Ces virements sont exécutés par Due.

3.2. Services offerts via le compte de monnaie électronique

Service	**Description**
Compte de monnaie électronique	Le compte de monnaie électronique du Client sera créé une fois que le Client aura satisfait aux exigences d'entrée en relation de Deblock. Ce compte sera unique et identifié par l'IBAN du Client. Les fonds détenus dans ce portefeuille sont protégés conformément à la directive 2015/2366/UE (PSD2).
Virements SEPA sortants	Le Client a la possibilité d'effectuer des paiements en euros vers des comptes externes à Deblock à partir du compte de monnaie électronique du Client, via des virements SEPA. 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 le compte de monnaie électronique Deblock du Client, via des virements SEPA. Ces opérations peuvent prendre entre 1 et 3 jours ouvrés selon le partenaire bancaire du destinataire.
Virements SEPA INST sortants	Le Client a la possibilité d'effectuer des paiements en euros vers des comptes externes à Deblock à partir du Compte 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 le compte de monnaie électronique Deblock du Client, via SEPA INST. Le traitement de ces transactions peut prendre moins de 10 secondes.

Transactions de Pair à Pair (P2P)	Envoyez et recevez des fonds d'autres utilisateurs de Deblock dans l'application, en toute transparence.
Émission de carte physique	Deblock délivrera au Client une carte de débit Deblock unique.
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.
Recharges par carte ("top-up")	Le Client peut recevoir des fonds sur son compte de monnaie électronique Deblock via une carte émise par une autre institution que Deblock que le Client possède.
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 Deblock 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 personnel du Client. Le Compte Client ouvert dans le cadre des présentes CGU est destiné à enregistrer les opérations du Client relatives à sa vie privée uniquement, à l'exclusion de toutes opérations exécutées à des fins professionnelles ou en sa qualité de professionnel.

Cette interdiction s'applique également aux fondateurs d'entreprises individuelles, aux indépendants, aux auto-entrepreneurs et aux micro-entrepreneurs au sens du Code de commerce.

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 au Services de Deblock sans préavis.

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

- Il/elle a plus de 18 ans ;
- Il/elle 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/elle informera Deblock de toute modification apportée à ces informations ;
- Il/elle agit pour son propre compte et dans son propre intérêt ;
- Il/elle ne détient pas déjà un Compte Client Deblock ;
- Il/elle n'est pas une "US Person" ou assimilé, c'est-à-dire qu'il/elle n'est pas un contribuable américain au sens de l'administration fiscale américaine et du Foreign Account Tax Compliance 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 tout changement relatif à sa situation notamment en cas de changement de coordonnées (numéro de téléphone, adresse, email), de l'activité professionnelle, de l'état civil, de la nationalité, de l'adresse (domicile, fiscale et postale) ou des éléments d'identification concernant tout statut (notamment en cas d'acquisition du statut de citoyen américain ou de la Carte Verte) .

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 Deblock ou le Service Client (support@deblock.com).

3.3.2. Restrictions relatives aux transactions

Veuillez agir de manière raisonnable et responsable lorsque vous utilisez le Compte Deblock ou tout Service que nous vous fournissons 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 tout tiers ;
- pour permettre à toute autre personne d'accéder ou d'utiliser le compte du Client ou l'application Deblock ;
- 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 Deblock 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 ;
- négocier des devises étrangères à des fins spéculatives (c'est-à-dire profiter de toute hausse ou baisse attendue de la valeur d'une devise) ou profiter des écarts sur le marché des changes ;
- 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 proposent 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, abusif ou professionnel 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 l'annexe Tarifs et limites) pour le non-respect des présentes CGU, 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 l'annexe Tarifs et limites) pour non-respect des présentes CGU, prélevé directement sur son Compte Client avant sa clôture.

3.4. Ouverture d'un compte

Le Client doit être âgé de 18 ans ou plus et résider légalement dans l'Espace Economique Europeen pour ouvrir un Compte Deblock.

En utilisant le Compte Deblock, le Client accepte et déclare qu'il a créé lui-même son compte Deblock et que le Client utilisera son compte Deblock uniquement pour lui-même et non pour le compte d'un tiers. Le Client accepte l'entière responsabilité pour toute personne à laquelle il autoriserait l'accès à l'utilisation des Services Deblock via son Compte, que cette utilisation se fasse directement via l'Application, 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.

Lorsque le Client nous demande d'ouvrir un compte, nous ou quelqu'un agissant pour nous demanderons des informations sur le Client et sur la provenance des fonds que le Client déposera sur son compte. Nous le faisons pour un certain nombre de raisons et notamment afin de répondre aux exigences légales et réglementaires applicables à Deblock. La Politique de confidentialité de Deblock explique plus en détail la manière dont nous utilisons les informations du Client pour nous conformer aux exigences réglementaires de Deblock. Lorsque nous aurons les informations dont nous avons besoin et que le Client aura réussi les

examens de conformité KYC de Deblock, nous ouvrirons le Compte du Client. La réussite de ces examens de conformité donnera au Client un statut d'identité vérifiée.

Le Client ne peut pas :

- ouvrir plus d'un compte Deblock ;
- utiliser un compte personnel Deblock à des fins professionnelles ;
- utiliser les services de Deblock au nom de toute autre personne ou entité, à moins que Deblock n'ait préalablement et expressément consenti.

Pour répondre aux exigences légales et réglementaires de Deblock, nous pouvons parfois être amenés à demander plus d'informations sur le Client (par exemple, si les dépenses du Client augmentent). Veuillez fournir ces informations rapidement afin qu'il n'y ait pas de perturbation quant à l'utilisation de votre Compte du Client et/ou des services de Deblock.

3.4.1. Vérification et preuve de l'identité

Objectif de la vérification de l'identité : Dans le cadre de notre engagement d'assurer la sécurité de votre compte et de vos informations personnelles, nous effectuons une vérification d'identité. Ce processus est conçu pour vérifier votre identité conformément à la loi applicable, prévenir la fraude et l'accès non autorisé à votre compte.

Acceptation de la preuve d'identité: En utilisant nos Services, vous acceptez de vous soumettre aux processus de vérification d'identité requis. Ces processus peuvent inclure la fourniture de documents d'identification, la réponse à des questions de sécurité ou d'autres méthodes jugées nécessaires par Deblock. Les documents d'identité acceptés sont des documents d'identité physiques ou numériques délivrés par les Etats de l'espace Schengen.

Objectif de la vérification d'identité : L'objectif de cette vérification d'identité est de protéger vos transactions financières, de sauvegarder vos données sensibles et de se conformer aux exigences légales. Ce processus est fondamental pour maintenir la sécurité de votre Compte et l'intégrité de nos Services.

Conditions générales associées : Vous acceptez que toute information fournie à des fins de vérification d'identité puisse être utilisée par Deblock uniquement à cette fin. Deblock traitera ces informations conformément à notre Politique de confidentialité. Le fait de ne pas fournir des informations exactes ou d'entraver le processus de vérification de l'identité peut entraîner la suspension temporaire ou permanente de votre compte.

3.4.2. Obtenir un statut d'identité vérifiée

Les Services Deblock ne deviennent disponibles pour les utilisateurs qu'après avoir obtenu un statut d'identité vérifiée. Deblock collectera des informations auprès du Client dans le cadre d'un processus de **vérification d'identité à distance**.

Le Client effectue la **vérification d'identité à distance** en envoyant les données d'identification suivantes à partir du processus d'entrée en relation de Deblock :

A) Leur numéro de téléphone et leur adresse e-mail. Cela permettra de vérifier si le Client a déjà ouvert un compte Deblock ou s'il a déjà tenté de s'identifier à distance chez Deblock.

B) Une vidéo couleur, avec une résolution minimale de 720p (280 × 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 téléphone portable 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 Etat 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 le Client 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.

Le Client reste libre de choisir lors du processus d'identification à distance pour 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 au Client 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 collectera en outre des informations sur la profession, l'objet du compte et la citoyenneté du Client potentiel.

3.4.3. Tenez-nous au courant de tout changement

Veuillez tenir à jour vos coordonnées et nous informer immédiatement si les informations que vous nous avez fournies changent. Si nous découvrons qu'une information est incorrecte, nous demanderons au Client de nous fournir des informations mises à jour ou complémentaires.

3.5. Suivi des opérations

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

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

Nous enverrons une notification sur l'appareil mobile du Client chaque fois qu'un paiement entre ou sort de son Compte. Le Client peut désactiver ces notifications, mais s'il le fait, il doit vérifier régulièrement ses paiements sur l'application Deblock. 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 Deblock. 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 personnelles 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 vous enverra un e-mail ou un SMS (en fonction du moyen de communication que vous avez indiqué comme étant privilégié). Veuillez garder votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone à jour dans l'application afin de recevoir tout avis ou alerte que Deblock pourrait vous envoyer.

Deblock ne vous demandera en aucun cas vos mots de passe, vos codes d'authentification à 2 facteurs, vos 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

Le Compte du Client est un compte "virtuel" qui contient la Monnaie Électronique du Client. Il peut détenir simultanément de la Monnaie Électronique dans différentes devises. Les devises prises en charge dans le compte Deblock du Client peuvent être trouvées sur le site Web de Deblock ou sur l'application. Le Compte USD ne fait pas partie du Compte de Monnaie Électronique et relève de l'article « Compte USD ».

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 dans une devise, nous émettrons une valeur équivalente en Monnaie électronique dans cette devise. Nous stockerons la Monnaie électronique sur le compte du Client et d'autres personnes l'accepteront comme moyen de paiement. Dans ces CGU, nous utilisons le terme également "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 Deblock. 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 pour éviter tout retard. Les coordonnées du Compte que le Client doit utiliser pour ajouter de l'argent sur son compte dépendent de la devise que le Client ajoute. Par exemple, si le Client souhaite ajouter de l'argent sur son compte en euros, le Client doit utiliser l'IBAN “Compte en euros" indiqué dans l'application Deblock.

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 récurrent. Entrez simplement le code banque et le numéro de compte (ou, pour les paiements internationaux, l'IBAN) du compte vers lequel vous envoyez de l'argent dans l'application Deblock, et suivez les instructions. Nous devrons peut-être également demander d'autres informations.

4.1.2. Recharges par cartes

Le Client peut ajouter de l'argent sur son Compte en utilisant une carte enregistrée chez nous ou par virement bancaire. La carte enregistrée du Client doit être au nom du Client et émise par une institution financière de l'UE ou du Royaume-Uni.

Si le Client utilise une carte enregistrée ou un compte bancaire dans une devise autre que l’Euro pour ajouter de l'argent sur son Compte, la banque ou le fournisseur de carte du Client peut facturer des frais.

Ajout automatique

Nous savons qu'il est important de pouvoir effectuer des paiements depuis le Compte Client quand celui-ci le souhaite. Le Client peut nous autoriser à ajouter de l'argent sur son Compte à partir de sa carte enregistrée chaque fois que le solde de son Compte descend en dessous d'un certain montant. Deblock appelle cela un ajout automatique. Le Client peut annuler un ajout automatique à tout moment via l'application Deblock.

4.1.3. Recharges via Paypal

Les clients résidant dans des pays éligibles (par exemple les clients ayant fourni une adresse en Allemagne ou en Italie) peuvent ajouter des fonds à leur compte en utilisant leur compte PayPal via l’application Deblock.

Pour effectuer un rechargement via PayPal, le Client sera redirigé vers l’environnement sécurisé de PayPal afin de s’authentifier et d’approuver le paiement conformément aux conditions générales applicables de PayPal. Une fois le paiement approuvé, le montant correspondant sera crédité sur le Compte du Client, sous réserve du traitement effectif de l’opération.

Des frais peuvent s'appliquer aux rechargements via PayPal, tels que précisés sur la page des frais applicables de Deblock.

4.1.4. Paiements entre pairs

Le Client peut envoyer de l'argent vers et recevoir de l'argent depuis d'autres comptes Deblock. Deblock appelle ce type de paiements des paiements entre pairs (P2P). Tous les paiements P2P sont reçus immédiatement.

Le Client peut effectuer un paiement P2P vers le compte d'un autre utilisateur Deblock en le choisissant dans la liste de contacts de l'application Deblock, en utilisant son nom d'utilisateur ou en utilisant toute autre méthode fournie par Deblock pour l'identifier et en suivant les instructions.

4.1.5. Carte de débit

4.1.6. 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 Frais).

4.1.7. 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 Frais »).

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

Pour les utilisateurs Standard, Deblock applique une Majoration non-EUR sur toutes les Transactions par carte non-EUR. 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 utilisateurs, 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 tenue 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 Majorations non-EUR (y compris pour les utilisateurs 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 professionnelle sur le Compte (notamment une utilisation principalement à des fins professionnelles) ; et/ou
- 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 vous avez 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 tenue responsable des pertes pouvant en résulter pour le Client.

4.1.8. Prélèvements SEPA

Le Client peut régler des prélèvements automatiques, en euros, depuis son compte vers des comptes bancaires situés dans l'Espace unique de paiements en euros (Single European 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.

Le Client a la faculté de :

- limiter le montant d'un prélèvement SEPA et/ou la fréquence de son exécution depuis son compte ;
- annuler des prélèvements SEPA émis depuis son compte ;
- choisir d'autoriser les prélèvements SEPA uniquement au profit de certains bénéficiaires.

Le Client peut nous contacter via l'application afin d'exercer ces droits.

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 termes et conditions de Deblock 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 il lui a 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. Change de devises

Deblock permettra au Client d'échanger plusieurs devises FIAT, également décrites comme des transactions de change ("**Change**"). Deblock accédera aux taux de change en temps réel via des courtiers tiers de confiance et affichera le prix et les frais associés à la transaction de change que le Client souhaite effectuer.

L'exécution des transactions est la suivante :

1. Via l'Application, le Client indique son intention d'acheter une certaine devise FIAT avec une devise FIAT différente.
2. Après avoir vérifié le prix du marché auprès du courtier FX, Deblock fournit un prix au Client, ainsi que les commissions de Deblock ou frais correspondants (qui peuvent varier en fonction du compte ou du type d'abonnement du Client).
3. Si le Client accepte le prix dans les 30 secondes et détient un solde suffisant dans son portefeuille FIAT l'ordre est valide et peut être transféré par Deblock, et le solde en devise FIAT alternative concordante est crédité sur le compte de monnaie électronique du Client.

Si le Client n'accepte pas le prix dans le délai de 30 secondes ou ne dispose pas d'un solde suffisant, l'ordre n'est pas validé et le Client doit initier une nouvelle démarche.

4.4. 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.

4.5. 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.

Nous pouvons également limiter la valeur des échanges de devises que le Client peut effectuer à tout moment ou sur une période donnée. Ces limites peuvent changer de temps à autre. Des informations sur ces limites sont indiquées dans notre FAQ.

4.6. 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 et de la devise dans laquelle le Client souhaite que nous l'effectuions. 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 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).

Les paragraphes ci-dessous indiquent quand Deblock effectue des paiements dans différentes devises :

- Si le Client effectue un paiement dans une devise autre que £ ou € sur un compte bancaire dans l'EEE, une fois que Deblock aura prélevé le paiement sur le compte du Client, il parviendra sur le compte de la personne que le Client paie dans un délai de quatre jours ouvrables au plus tard.

- Si le Client effectue un paiement dans une devise autre que £ ou € sur un compte bancaire en dehors de l'EEE, une fois que nous aurons prélevé le paiement sur le compte du Client, il parviendra sur le compte de la personne que le Client paie dès que possible. Le délai dépend de l'endroit où se trouve la banque de la personne que le Client souhaite payer.

- Si le Client nous demande d'effectuer un échange de devises, il recevra immédiatement la monnaie électronique convertie.

4.7. Problèmes de paiement

4.7.1. Annuler un paiement

Si un paiement doit être effectué ultérieurement à partir du compte du Client (comme un paiement récurrent), celui-ci peut l'annuler à l'aide de l'application Deblock 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 ou un échange de devises).

4.7.2. 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 payé, ou la personne qui vous a payé, se trouve dans l'EEE, faites-le-nous savoir via l'application Deblock. Le Client doit nous en informer dans les plus brefs délais et au plus tard 13 mois après le paiement.

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 vous avez dû payer des frais ou des intérêts à la suite d'une erreur de Deblock, nous vous les rembourserons également.

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. Ces règles ne s'appliquent pas aux échanges de devises.

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 :

- Assurez-vous toujours que vous connaissez la personne à qui vous effectuez 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.
- Les contacts que le Client voit dans l'application Deblock sont issus des noms et numéros de téléphone qu'il a enregistrés sur son propre téléphone. Ces noms et numéros ne sont pas vérifiés par nous ou par quiconque. Cela signifie que si le Client a

enregistré un mauvais numéro ou un mauvais nom sur son téléphone, le Client paiera la mauvaise personne et risque de perdre son argent.

- Les noms d'utilisateur que le Client voit dans l'application Deblock peuvent ressembler à d'autres noms d'utilisateur et peuvent être modifiés par des utilisateurs eux-mêmes. Nous prenons des mesures pour supprimer tout nom d'utilisateur inapproprié, mais ces noms d'utilisateur ne sont vérifiés ni par nous ni par quiconque. Cela signifie que si le Client n'est pas sûr que la personne est bien celle qu'elle prétend être, il peut payer la mauvaise personne et perdre son 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, un nom d'utilisateur ou un numéro de téléphone 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 du 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. Bien que nous puissions fournir au Client des services de "confirmation du bénéficiaire" pour certains paiements, la décision finale d'effectuer ou non ces paiements vous appartient. Nous fournissons ces services pour aider le Client à prendre une décision plus éclairée, mais les informations sont fournies par l'institution détenant le compte du bénéficiaire, et non par nous, nous ne pouvons donc pas garantir leur exactitude. Cela signifie que nous, ainsi que les tiers que nous utilisons pour vous fournir ces services, ne sommes toujours pas responsables de tout paiement effectué par le Client sur le mauvais compte.

4.7.3. 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.

4.7.4. 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 CGU 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 CGU 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 Deblock pour en informer le Client. Si vous souhaitez savoir pourquoi nous avons refusé le paiement et ce que vous pouvez faire pour résoudre un problème, veuillez nous contacter via l'application.

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

4.8. Propriété

La Monnaie électronique détenue sur votre Compte reste à tout moment votre propriété et cette propriété n'est pas transférée à Deblock, sauf dans les cas prévus aux présentes.

5. Services de portefeuille non gardés

Le compte de Crypto-Actifs Deblock du Client est le Portefeuille non gardé du Client. Deblock n'a aucun contrôle sur le PNG du Client et Deblock n'a aucune capacité à déplacer les Crypto-

Actifs stockés via le 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, ainsi que les échanges.

5.1. Crypto-Actifs pris en charge

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

Votre PNG est uniquement destiné 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 son 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 le 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 votre PNG.

5.2. Achat et vente

Nous proposons deux services principaux qui permettent au Client :

- d'acheter ("On-Ramp") : achetez des Crypto-Actifs en utilisant de la monnaie FIAT.
- de vendre ("Off-Ramp") : vendez des Crypto-Actifs du Client contre de la monnaie FIAT.

Deblock s'appuie sur des fournisseur de liquidité tiers pour faciliter les transactions. Deblock reste responsable de tout acte de ce fournisseur 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.

Vous reconnaissez que tout paiement effectué sous forme de Crypto-Actifs aura une valeur fluctuante en raison de la nature volatile des marchés des Crypto-Actifs. Dans le cas où, en raison d'un changement dans la valeur des Crypto-actifs entre le moment de votre soumission 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, vous acceptez expressément un tel ajustement et comprenez 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, 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, 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 supérieure à 100,000 Euros.
5. Au moment de l'exécution de l'Ordre, Deblock crédite le Compte de Monnaie Électronique du Client.

5.3. Échange de Crypto-Actifs contre d'autres Crypto-Actifs

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

1. Via l'Application, le Client indique son intention d'échanger un Crypto-Actif pris en charge contre un autre Crypto-Actif pris en charge.

2. Après avoir vérifié le prix du marché auprès du ou des Agrégateurs de Liquidité, Deblock fournit un prix 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 détient un solde suffisant du Crypto-Actif concerné dans son Portefeuille Non Gardé, 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 supérieure à 100,000 Euros.
5. Au moment de l'exécution de l'Ordre, Deblock transfère les Crypto-Actifs pris en charge demandés sur le PNG du Client.

Deblock n'est pas responsable des pertes subies au cours du processus d'échange en raison des mouvements de prix des Crypto-Actifs. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il accepte ou rejette les taux d'échange stipulés tels que fournis par Deblock, ainsi que les frais à encourir.

5.4. Compte USD

Le Client peut ouvrir un Compte USD depuis l'Application. Lors de l'ouverture, le Client accepte les conditions générales de Due ainsi que la convention de compte de dépôt d'Erebor Bank, N.A., partenaire bancaire de Due. Il autorise Deblock à transmettre à Due les informations d'identification le concernant, nécessaires à l'exécution des virements en USD.

Le solde du Compte USD est placé en totalité via la fonctionnalité Auto Sweep, dans les conditions prévues par les conditions générales de l'offre Vault. L'ouverture du Compte USD vaut activation de la fonctionnalité Auto Sweep pour ce solde. Cette fonctionnalité ne peut pas être désactivée tant que le Compte USD est ouvert.

Le Compte USD n'est ni un compte bancaire, ni un compte de paiement, ni un compte de monnaie électronique. Son solde ne bénéficie ni de la protection de la monnaie électronique décrite à l'article « Protection de la monnaie électronique », ni d'un système de garantie des dépôts.

Le Client peut alimenter son Compte USD :

- en convertissant de la Monnaie Électronique en euros. Deblock convertit les euros en USDC au prix affiché dans l'Application avant confirmation ;
- en recevant un virement en USD depuis un compte bancaire externe, sur les coordonnées bancaires du Compte USD affichées dans l'Application. Due convertit les fonds reçus en USDC.

Le Client peut envoyer des dollars américains depuis son Compte USD vers un compte bancaire externe. Avant toute confirmation, l'Application affiche le taux de conversion et les frais applicables. Une fois le virement confirmé, les parts de vault correspondantes sont

rachetées en USDC. L'USDC est transféré à Due, qui le convertit en dollars américains et le verse au bénéficiaire avec ses partenaires bancaires. Le Client ne peut pas annuler un virement USD après sa confirmation. Si un virement USD est rejeté ou retourné, le montant restitué par Due est crédité sur le Compte USD.

Due est responsable de l'exécution des virements en USD et des conversions entre dollars américains et USDC, dans les conditions prévues par ses conditions générales.

Le Client peut également convertir tout ou partie du solde de son Compte USD en euros. Les parts de vault correspondantes sont alors rachetées en USDC, puis Deblock convertit l'USDC en euros au prix affiché dans l'Application avant confirmation et crédite le Compte de Monnaie Électronique du Client.

Le solde du Compte USD ne peut pas être utilisé pour des paiements par carte ni pour des paiements entre pairs.

Les frais applicables au Compte USD, aux conversions et aux virements USD sont indiqués sur la Page des frais.

Le Client peut clôturer son Compte USD à tout moment depuis l'Application, après avoir transféré son solde vers un compte bancaire externe ou l'avoir converti en euros. La clôture du Compte Client entraîne la clôture du Compte USD.

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 avant que le Client n'effectue le paiement, et le Client peut également trouver les frais applicables de Deblock sur la page des Frais présente sur le site web de Deblock.

Nous ne facturerons aucun frais au Client pour la réception des paiements. Nous ne facturerons pas non plus de frais au Client pour l'envoi de paiements locaux dans la devise de base du Client. Si le Client effectue un paiement dans une autre devise ou vers un autre pays, nous pouvons facturer des frais de paiement transfrontaliers ou SWIFT. Ces frais sont définis sur la page des Frais de Deblock. Nous présenterons ces frais et leur justification dans l'application Deblock avant que le Client n'effectue un paiement. 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 vous envoyez ou recevez. 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 :

- la banque de la personne à laquelle le Client envoie ou de laquelle il reçoit un paiement se trouve dans l'EEE et le paiement est dans une devise qui n'est pas la devise d'un État membre de l'EEE ;
- ou 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 frais de Deblock. Le Client peut toujours voir le taux de change applicable en direct dans l'application Deblock. Le Client peut également utiliser les outils de conversion de devises sur le site Web de Deblock pour comprendre quels frais de taux de change s'appliquent lors d'une conversion de devise dans l'application ou lors d'un virement ou d'un paiement par carte impliquant un échange de devises.

Tous les utilisateurs peuvent effectuer un nombre défini d'échanges à un tarif fixé chaque mois. Le montant défini dépend de l'abonnement choisi par le Client et de la devise de base du Client, et est indiqué sur la page des frais de Deblock. Les utilisateurs qui échangent plus que le montant prévu pour leur allocation commencent à payer des frais d'utilisation équitables (non applicable aux Clients Premium et Native, veuillez consulter les détails sur les abonnements payants de Deblock à l'article 6.4 des présentes Conditions, et sur la Page des frais).

Une fois que nous avons converti une devise, l'historique des transactions du Client dans l'application Deblock 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 vous facture 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, imaginez que vous voyagez 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, vous demandez au restaurant (ou à sa banque) de convertir la devise pour vous, 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, les utilisateurs doivent 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 une gamme d'abonnements à ses Clients, chacun comportant des frais mensuels ainsi que des offres de services différents. Pour un aperçu détaillé des tarifs des abonnements payants, veuillez consulter notre Site Web et notre Page des tarifs.

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 son Compte, dans la devise du pays où se trouve le Client (la devise de base du Client).

Si le compte du Client ne contient pas suffisamment d'argent dans la devise de base du Client, nous prélèverons la valeur équivalente sur l'argent que le Client détient dans une autre devise. 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 vous.

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 :

- prélevant le montant que le Client nous doit sur la carte enregistrée du Client ;
- 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.

7. Transparence sur les risques

En plus de tous les risques précédemment présentés dans les CGU, vous acceptez et comprenez 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. Vous devez vous 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 vous ne puissiez pas accéder à vos 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 vous envoyez vos Crypto-Actifs à une adresse de portefeuille incorrecte, il peut vous 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 et Ethereum) pourraient ne pas les accepter à l'avenir ;

- le solde du Compte USD est exposé aux risques de la fonctionnalité Auto Sweep décrits dans les conditions générales de l'offre Vault, à une perte de parité de l'USDC avec le dollar américain ou à une défaillance de son émetteur, ainsi qu'aux variations du taux de change entre l'euro et le dollar américain.

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 l'un des comptes bancaires dédiés à l'argent des Clients que nous détenons auprès des banques commerciales (les comptes d'argent des Clients maintiennent l'argent du Client séparé de l'argent de Deblock, et les types de banques que nous pouvons utiliser sont définis par la réglementation).

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 Deblock. Lorsque nous recevons ces virements, nous émettons immédiatement la monnaie électronique sur le compte du Client.

- Lorsque le Client ajoute de l'argent sur l'application Deblock (par exemple, en utilisant la carte enregistrée du Client, Apple Pay ou Google Pay, ou d'autres méthodes de paiement), nous savons que le paiement arrive avant de le recevoir réellement, nous émettons donc la Monnaie électronique sur le compte du Client immédiatement. Cependant, nous ne cantonnons pas l'argent pour ces paiements jusqu'à ce que nous le recevions réellement. Si plus de cinq jours ouvrables se sont écoulés depuis que nous avons émis la Monnaie électronique au Client mais que le paiement n'est toujours pas arrivé, nous cantonnons l'argent pour vous, en utilisant les fonds propres de Deblock.

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 utilisateur 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 réglementations de sauvegarde garantissent qu'une fois tous les coûts liés à l'insolvabilité payés, le Client sera payé à partir des comptes de cantonnement de Deblock avant tout le monde.

Cependant, un tribunal pourrait être en désaccord avec le traitement par Deblock de vos actifs comme votre propriété exclusive et les soumettre aux réclamations des créanciers de Deblock.

8.2. Sécurité du compte

Nous faisons tout notre possible pour garder l'argent du Client en sécurité. Nous demandons au Client de faire de même en protégeant 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 ;
- assurez-vous de fermer l'application Deblock (ou tout autre moyen d'accès à votre Compte) lorsque vous ne l'utilisez pas ;
- gardez sécurisés les appareils que vous utilisez pour accéder au compte Deblock ;
- conservez les facteurs utilisés pour se connecter au compte Deblock (comme le compte de messagerie et la carte SIM ou le numéro de téléphone du Client) en sécurité et ne laissez pas d'autres personnes les utiliser ; et

- téléchargez le dernier logiciel pour l'appareil à partir duquel vous accédez à Deblock et la dernière version de l'application Deblock dès qu'ils sont disponibles.

Contactez-nous via l'application Deblock, dès que possible, si votre carte Deblock est perdue ou volée, ou si votre carte Deblock ou vos détails de sécurité pourraient être utilisés sans votre autorisation. Si le Client le peut, il doit également bloquer sa carte Deblock à l'aide de l'application Deblock. 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

Les activités suivantes qui peuvent être effectuées par un utilisateur de Deblock nécessitent une authentification forte. Suite à la connexion à son Compte Deblock, qui fait suite à une authentification forte, le Client particulier est invité à définir un code à 4 chiffres (ci-après "Code à 4 chiffres"), qui lui sera demandé lors de la réalisation d'opérations sensibles.

Si le Client le souhaite, l'authentification via le code à 4 chiffres peut être remplacée par une authentification biométrique gérée par son smartphone (empreinte digitale ou reconnaissance faciale)[1]. Pour changer de mode d'authentification, le Client particulier sera invité à s'authentifier en saisissant son code à 4 chiffres.[2]

Ainsi, afin de réaliser l'une des Opérations Sensibles, il est demandé au Client individuel de s'authentifier fortement :

- Soit via son code à 4 chiffres : dans ce cas, l'utilisateur effectue une authentification forte en satisfaisant aux critères de Connaissance (connaissance du code à 4 chiffres) et de Possession (possession du Smartphone clé)
- Soit via une authentification biométrique : dans ce cas, l'utilisateur réalise une authentification forte en satisfaisant aux critères d'Inhérence (biométrie) et de Possession (possession du Smartphone clé)

8.3.1. Opérations de paiement

Les opérations de paiement suivantes sont couvertes par les procédures d'authentification forte décrites dans ce document :

- les paiements entre particuliers effectués à partir de l'Application Deblock (y compris vers un compte d'épargne), initiés à partir d'un compte Deblock en utilisant le solde Deblock comme source de paiement ;
- paiements d'un Client à un professionnel effectués à partir de l'Application (y compris les dons et les achats par carte cadeau), initiés à partir d'un compte Deblock en utilisant le solde Deblock comme source de paiement ;

1 En tant que fonctionnalité du smartphone, les données biométriques ne sont pas traitées par Deblock.

2 Si le Client souhaite modifier son Code à 4 chiffres, il est déconnecté de son compte Deblock et doit suivre la procédure d'authentification forte décrite à la section 8.4.

- les paiements d'un Client à un professionnel effectués à partir de l'Application, effectués avec une carte bancaire enregistrée sur un compte Deblock comme source de paiement lorsque la sécurité 3D (3DS) est appliquée ;
- virements d'un compte Deblock vers un compte bancaire externe effectués depuis l'Application.

8.3.2. Accès aux informations sensibles

Il s'ensuit qu'une personne souhaitant accéder à des informations particulièrement sensibles sur l'Application doit d'abord fournir une authentification forte conforme à celle décrite dans les CGU.

Ces informations sensibles sont les suivantes :

- accès aux IBAN bénéficiaires enregistrés sur l'application Deblock du Client (ou récupérés via l'agrégation bancaire) ;
- accès aux comptes enregistrés, numéros de carte créés par le Client (y compris les dates d'expiration et CVV) ;
- affichage de l'IBAN associé au compte de paiement Deblock du Client.

8.3.3. Activités liées aux Crypto-Actifs

Les activités répertoriées ci-dessous nécessitent également une authentification forte avant qu'un Client puisse les exécuter via l'Application.

- ajout d'un nouveau portefeuille de contrepartie afin de transférer des fonds du PNG d'un Client vers le portefeuille de la contrepartie ;
- 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 ; et
- signature de toute transaction à l'aide du PNG.

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 Electronique et Prestataire de Services sur Actifs Numériques, 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 destination des fonds. 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 tenue 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 de la Prestation.

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 répondant 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 ;

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, Deblock peut :

- 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 son compte, faites-le-nous savoir dès que possible via l'application Deblock (et au plus tard 13 mois après le prélèvement de l'argent). Nous rembourserons l'argent sur le compte du Client si :

- le Client ne pouvait pas savoir que ses informations de sécurité ou la carte Deblock risquaient d'être utilisées à mauvais escient ;
- le paiement a eu lieu parce que nous étions responsables d'une erreur ;
- le paiement a été effectué après que le Client nous a dit que quelqu'un connaissait les détails de sécurité du Client ou que la carte Deblock du Client avait été perdue ou volée ;
- nous n'avons pas donné au Client le moyen de nous en informer ; ou
- la loi nous obligeait à demander au Client de suivre certaines instructions lorsqu'il nous demandait d'effectuer le paiement et nous ne l'avons pas fait.

Nous rembourserons également tous les frais que le Client a dû payer suite au prélèvement du paiement sur le compte du Client. Nous ne rembourserons aucun argent si vous avez agi frauduleusement ou si le Client a omis, intentionnellement ou par négligence, de protéger les informations de sécurité ou la carte Deblock (sauf si le Client nous en a informé avant que le

paiement ne soit prélevé sur le compte du Client). Par exemple, nous ne rembourserons pas le Client s'il a donné à quelqu'un le code PIN de la carte Deblock et que celui-ci a effectué un paiement en utilisant la carte du Client sans que le Client le sache.

8.6. Droits de remboursement sur la carte de débit du Client

Le Client peut nous demander le remboursement d'un montant prélevé sur son Compte si toutes les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- le Client a accepté qu'un paiement puisse être effectué, mais n'a pas accepté le montant réel du paiement ;
- le montant prélevé est supérieur à ce que le Client pouvait raisonnablement attendre dans toutes les circonstances (y compris les habitudes de dépenses du Client) ;
- la personne que le Client a payée se trouve dans l'EEE ;
- le Client n'a pas autorisé le paiement directement auprès de nous ;
- nous et la personne que le Client a payé n'avons donné au Client aucune information sur le paiement au cours des quatre semaines précédant son exécution ; et
- le Client nous demande le remboursement dans un délai de huit semaines à compter du prélèvement du paiement sur le compte du Client.

Le remboursement est effectué à la valeur nominale des unités de monnaie électronique.

Par exemple, le Client pourrait obtenir un remboursement s'il a donné à un hôtel la permission de débiter sa carte Deblock pour tout ce que le Client prend dans le minibar, mais que l'hôtel a facturé au Client plus d'argent que ce à quoi le Client pouvait raisonnablement s'attendre au moment où le Client leur a donné l'autorisation de le faire.

Nous pouvons demander au Client plus d'informations pour enquêter sur le cas. Nous procéderons à un remboursement ou indiquerons au Client pourquoi nous n'avons pas pu le faire.

9. Suspension ou clôture du Compte du Client

Le Client adhère aux CGU 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 votre argent 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 deux mois. 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 deux mois 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 CGU ;

- 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 Deblock 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, d'une ordonnance d'un tribunal ou d'instructions du médiateur.

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 le Compte vers un autre Compte Bancaire du Client dont les coordonnées avoir été préalablement communiquées au Service Client de Deblock ou enregistrées dans l'application. La clôture entraîne la désactivation des Services Deblock.

Si nous fermons le compte du Client dans des circonstances exceptionnelles, le Client ne pourra échanger des fonds que dans sa devise de base et envoyer de l'argent par virement bancaire externe avant la fermeture du compte. Le Client ne pourra pas créditer le compte, effectuer des paiements par carte, retirer de l'argent à un distributeur automatique ou envoyer de l'argent vers d'autres comptes Deblock. 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 Deblock au moins deux mois avant de le faire.

9.2. A votre initiative

9.2.1. Clôture

Le Client peut clôturer gratuitement son Compte, et ainsi mettre fin au présent contrat, à tout moment et sans délai en nous le faisant savoir. Le Client peut le faire uniquement via le chat de l'application Deblock. Les demandes de clôture envoyées par e-mail ne sont pas prises en compte.

Le Client devra toujours payer tous les frais qu'il nous doit (par exemple si vous avez 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

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 ayant droits ou du notaire chargé de la succession.

Si dans les trois ans qui suivent le décès du Client, les ayant droits 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 vous, 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 le forfait 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 d'un minimum de 1 €. Par exemple, si le Client demande un paiement international pour lequel il aurait payé 5 € alors que le compte du

Client était ouvert, alors le Client sera facturé 5 €, mais si le Client demande un paiement local qui aurait été gratuit pendant la période d'ouverture du compte du Client, le Client paiera 1 €. Si le solde restant du Client est inférieur ou égal à 1 € 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.

Si le Client souhaite que nous lui envoyions de l'argent dans une devise différente de celle que nous détenons pour lui, nous convertirons la devise en utilisant le taux en vigueur et prendrons les frais habituels de Deblock avant d'envoyer l'argent.

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

Une fois le Compte du Client fermé, le Client peut retirer son argent dans n'importe quelle devise qu'il détient sur son compte en le transférant vers un autre compte bancaire. Si le Client doit effectuer un échange de devises avant de procéder au retrait, le Client ne pourra convertir l'argent que dans sa devise de base (la devise du pays dans lequel réside le Client).

Si le Compte du Client a été temporairement restreint, nous ne pourrons peut-être pas fermer le Compte tant que nous n'aurons pas répondu aux demandes de Deblock.

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. Vous nous devrez 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 en avec Deblock ou par son intermédiation que dans le(s) pays de sa nationalité 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 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 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 case 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.

Si le Client ne recharge pas son Compte dans un délai raisonnable, le Client accepte que Deblock débite la carte de crédit ou de paiement connectée au Compte Client à hauteur du montant nécessaire pour compenser le solde débiteur du Client.

Le Client sera informé :

- du montant débité ;
- de la carte de crédit ou de paiement concernée ;
- de la date du débit.

Le Client doit s'assurer que le solde du compte lié à la carte de crédit ou de paiement concernée est suffisant.

S'il souhaite que le débit soit effectué sur un autre compte, le Client doit contacter le Service Client avant la date de débit communiquée.

Conformément à l'article L111-8 du Code des Procédures d'Exécution, les frais d'exécution, engagés à titre exécutoire, en vue du recouvrement du solde débiteur sont à la charge du Client. Les frais de recouvrement engagés sans titre exécutoire restent à la charge de Deblock. Toutefois, Deblock pourra justifier du caractère nécessaire des démarches entreprises pour

recouvrer sa créance et demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi.

10.7. Ordre de paiement final

Le Client ne peut retirer son consentement une fois que ses ordres de paiement ont été reçus par le prestataire du bénéficiaire.

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

- la saisie de son code confidentiel sur son téléphone ou sa tablette ;
- 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 ;
- la présentation du smartphone ou de la tablette devant un appareil identifiant la présence de la technologie "sans contact" ;
- l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance biométrique (par exemple capteur d'empreintes digitales sur le téléphone portable).

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. Le Client peut toutefois retirer son consentement au plus tard le jour ouvrable précédant l'exécution d'une transaction.

10.8. Responsabilité pour les pertes de Deblock

Le Client peut être responsable envers nous de certaines pertes.

Si le Client a violé les CGU 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 (nous essaierons de minimiser les pertes) ;
- 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 13 (treize) mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion (article L133-24 du Code monétaire et financier).

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 la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il existe de bonnes raisons de soupçonner une fraude ou une négligence grave de la part de l'utilisateur des services de paiement ; dans ces deux situations, 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 titulaire de la carte, Deblock se réserve le droit d'annuler le montant du remboursement indûment effectué sur le Compte Client.

En cas d'opération de paiement non autorisée suite à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le Client supportera les pertes liées à l'utilisation de cet instrument, dans la limite de 50 euros (€).

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 CGU.

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, 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'elle pourrait être amenée 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.

Conformément à la loi, Deblock est également autorisée à lever le secret professionnel à des fins de gestion des relations commerciales au profit de ses prestataires et partenaires commerciaux ou à des tiers lors d'opérations sur instruments et produits financiers, Crypto-Actifs ou assurances destinées à couvrir un risque lié à un compte de paiement, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats. Par ailleurs, le Client Particulier autorise Deblock à lever le secret professionnel avec ses partenaires à des fins de marketing et de recherche dans les conditions fixées par sa Politique de protection des données personnelles.

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 Deblock 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, disponibles sur les magasins d'applications.

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 qui vous est effectué 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 vous concernant. En vertu de la loi sur la protection des données, nous sommes ce que l'on appelle le "responsable du traitement" des données personnelles du Client. Pour plus d'informations sur la manière dont nous utilisons les données personnelles du Client, consultez la page sur la Politique de confidentialité de Deblock.

En acceptant les CGU, le Client nous autorise à collecter, traiter et stocker ses données personnelles dans le but de lui fournir les Services Deblock. Cela n'affecte pas les droits et obligations du Client ou de Deblock en vertu de la loi sur la protection des données.

Le Client peut retirer son consentement en fermant son Compte Client, ce qui mettra fin à l'accord entre le Client et nous. Si le Client fait cela, nous cesserons d'utiliser les données du Client dans le but de fournir des Services, mais nous devrons peut-être conserver certaines données afin de respecter la réglementation applicable.

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

Conformément à l'article L. 521-6-1 du Code monétaire et financier, tout prestataire de services de paiement établi en France, dont Deblock, inscrit dans le fichier national des comptes signalés pour risque de fraude (FNC-RF), géré par la Banque de France, tout compte qu'il estime susceptible d'être frauduleux. Le Client peut exercer ses droits relatifs à ces informations auprès de Deblock en écrivant à dpo@deblock.com.

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 vous pensez que vos informations de sécurité ont été compromises : envoyez-nous un message via l'application Deblock sur l'appareil de quelqu'un d'autre, envoyez-nous un message sur les réseaux sociaux ou envoyez-nous un e-mail à support@deblock.com.

15. Réclamations

Si vous n'êtes 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 ouvrés 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 ouvrés suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être apportée dans un délai de quinze (15) jours ouvrés 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 ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Si vous souhaitez simplement parler à quelqu'un d'un problème qui vous concerne, veuillez nous contacter via l'application Deblock. Nous pouvons généralement régler les problèmes rapidement via l'application. Vous devrez 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 vous aimeriez que nous arrangions les choses.

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation et qu'elle concerne un service lié à votre compte de monnaie électronique, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation de l'Association Française des Établissements de Paiement et de Monnaie Electronique (AFEPAME) pour toute réclamation concernant votre compte de monnaie électronique.

Le Médiateur de la consommation de l'AFEPAME peut être saisi par tout Client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Il vous répondra de manière indépendante et équitable conformément à la charte de médiation disponible sur son site Internet. Il peut être saisi gratuitement et par écrit :

en ligne, via le site Internet du Médiateur de la consommation de l'AFEPAME : https://mediateur-consommation-afepame.fr ;

par e-mail, à l'adresse contact@mediateur-consommation-afepame.fr ; ou

par courrier, à l'une des adresses suivantes : Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME c/o WEBHELP GRAY – Zac de Gray – Impasse Clément Ader – 70100 Gray, ou Association Française des Établissements de Paiement et de Monnaie Electronique (AFEPAME), 36 rue Taitbout, 75009 Paris.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation et qu'elle concerne un service lié aux Crypto-Actifs, vous pouvez la transmettre gratuitement au Médiateur de l'AMF. Il peut être contacté à l'adresse ci-dessous ou en ligne via le site https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur :

Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers, 17, place de la Bourse 75082 Paris cedex 02

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 résolue par Deblock et le Client d'un commun accord sera résolue exclusivement par le tribunal compétent établi en France.

17. Divisibilité

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

18. Renoncement

Notre impossibilité ou notre retard dans l'exercice de tout droit, pouvoir ou privilège en vertu des présentes Conditions ne constitue pas une renonciation à ceux-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 Deblock 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 de votre respect à tout moment des présentes Conditions, nous vous accordons par la présente 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 votre utilisation personnelle des Services. 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 ceux-ci ; ou (d) toute utilisation du Contenu de Deblock autres que celles prévues. La licence accordée en vertu du présent article prendra automatiquement fin si nous suspendons ou résilions votre accès aux Services. Tous les droits qui ne vous sont pas expressément accordés 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, sont la propriété de Deblock et ne peuvent être copiés, imités ou utilisés, 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

L'application Deblock affiche les fonctionnalités et le contenu de Google Maps, qui incluent une propriété intellectuelle qui ne nous appartient pas. Pour cette raison, 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.