



Mentions Légales

BITSTACK DIGITAL ASSETS SAS est une société par actions simplifiée au capital social de 4.758.724,64 €, immatriculée au R.C.S. de Aix-en-Provence sous le n° 899 125 090 et domiciliée au 100 impasse des Houillères - Le Pontet, 13590 Meyreuil, France.

N° TVA : FR 58 899 125 090

Directeur de la publication : Alexandre Roubaud.

Contact : hello@bitstack-app.com.

Le site Internet est hébergé par Webflow, Inc., société de droit américain dont le siège est situé au 398 11th Street, San Francisco, CA 94103, USA. L'hébergement repose sur l'infrastructure de Amazon Web Services, Inc. et le réseau de diffusion de contenu de Fastly, Inc.

L'application mobile de Bitstack est disponible à travers l'Apple App Store et le Google Play Store exclusivement.

Conditions Générales

Définitions

Application : désigne l'application mobile Bitstack, éditée et fournie par la société Bitstack, donnant accès aux Services et téléchargeable sur les plateformes d'applications pour terminaux mobiles compatibles (notamment iOS et Android).

BITSTACK ou la Société : Désigne BITSTACK DIGITAL ASSETS SAS, société par actions simplifiées au capital social de 4.758.724,64 €, immatriculée au R.C.S. de

Aix-en-Provence sous le n°899 125 090 et domiciliée au 100 impasse des Houillères - Le Pontet, 13590 Meyreuil, France.

Carte ou Carte Bitstack : désigne la ou les cartes de paiement, physiques et/ou dématérialisées, associées au Compte de paiement du Client, émises par Xpollens en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé, permettant notamment la réalisation d'opérations de paiement et, le cas échéant, de retrait, dans les conditions définies par les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens; Carte et complétées par les présentes Conditions Générales. Bitstack agit exclusivement en qualité d'agent de Xpollens pour la mise à disposition et la gestion des fonctionnalités associées à la Carte.

CGU ou CGU Bitstack : désignent les présentes Conditions Générales d'Utilisation de la société Bitstack applicables aux fonctionnalités et Services mis à la disposition des Clients via l'Application Bitstack. Elles se distinguent des Conditions Générales d'Utilisation du Compte de paiement conclues entre le Client et Xpollens.

Client(s) : Désigne les utilisateurs ayant souscrit à un ou plusieurs des Services commercialisés par BITSTACK.

Compte : Désigne le Compte ouvert sur la Plateforme par un Client conditionnant la souscription à l'un quelconque des Services via l'Application et se distinguent du Compte de paiement, régi par les CGU conclues entre Xpollens et le Client.

Compte de paiement : désigne le compte de paiement ouvert dans les livres de Xpollens, dont les fonctionnalités sont mises à la disposition du Client via l'Application Bitstack. Les caractéristiques et modalités de fonctionnement de ce Compte sont définies dans les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens « Compte de paiement », conclues directement entre le Client et Xpollens. Le Compte de paiement permet notamment au Client de réaliser des opérations de paiement, d'alimenter et de consulter son solde, ainsi que d'utiliser une ou plusieurs Cartes associées, dans les conditions définies par les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens - Compte de paiement et, le cas échéant, par les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens - Carte.

Crypto-actif(s) : Désigne des crypto-actifs tels que définis à l'article 3 du règlement MiCA autorisés par BITSTACK et sur lesquels les Services de BITSTACK peuvent être fournis au Client. La liste des Crypto-actifs autorisés par BITSTACK et la liste des fournisseurs de liquidité en Crypto-actifs sont disponibles sur la page d'accueil de la Plateforme.

Espace Personnel : Désigne l'espace de l'application mobile BITSTACK dédiée à l'utilisation des Services souscrits après la création d'un Compte.

LCB-FT : Désigne les obligations de « Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et contre le Financement du Terrorisme » auxquelles BITSTACK est assujettie.

Parties : Désigne BITSTACK et les Clients, parties aux présentes CG.

Plateforme : Désigne l'application mobile de BITSTACK et le site internet bitstack-app.com ainsi que tous ses domaines ou sous-domaines liés.

Portefeuille : Désigne l'ensemble des Crypto-actifs détenus et gérés pour le compte du Client par BITSTACK par l'intermédiaire d'un prestataire de services de sous-conservation.

Stackback : désigne un avantage commercial accordé par Bitstack à certains Clients éligibles, consistant en la rétribution d'un pourcentage du montant de certaines opérations réalisées au moyen de la Carte associée au Compte de paiement, selon des modalités, conditions et limites définies par les présentes Conditions Générales. Le Stackback ne constitue ni un service de paiement, ni un instrument financier, ni un service sur crypto-actifs, et ne confère aucun droit acquis tant qu'il n'a pas été effectivement attribué.

Service(s) : Désigne les prestations fournies aux Clients par BITSTACK dans le cadre de l'exploitation de ses activités. L'intégralité des Services proposés par BITSTACK à ses Clients entrent dans le champ du règlement MiCA. BITSTACK est agréée auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») en tant que Prestataire de Service sur Crypto-Actifs (« **PSCA** ») conformément à l'article 59 du Règlement 2023/1114 du 31 mai 2023 sur les marchés de crypto-actifs (« MiCA ») sous le numéro A2025-003 depuis le 2 Juillet 2025 pour la fourniture des services suivants :

- **la conservation et l'administration de crypto-actifs pour le compte de clients** ; (Article 3 (16) a) MiCA), soit « *la garde ou le contrôle, pour le compte de clients, de crypto-actifs ou des moyens d'accès à ces crypto-actifs, le cas échéant sous la forme de clés cryptographiques privées* ».
- **l'échange de crypto-actifs contre des fonds** ; (Article 3 (16) d) MiCA), soit « *la conclusion, avec des clients, de contrats d'achat ou de vente de crypto-actifs contre des fonds, avec utilisation de capitaux détenus en propre* ; ».
- **l'échange de crypto-actifs contre d'autres crypto-actifs** ; (Article 3 (16) c) MiCA), soit « *la gestion d'un ou de plusieurs systèmes multilatéraux, qui réunissent ou facilitent la rencontre de multiples intérêts acheteurs et vendeurs exprimés par des tiers pour des crypto-actifs, au sein du système et conformément à ses règles, d'une manière qui aboutit à un contrat, soit par l'échange de crypto-actifs contre des fonds, soit par l'échange de crypto-actifs* ».

contre d'autres crypto-actifs ».

- **l'exécution d'ordres sur crypto-actifs pour le compte de clients** : (Article 3 (16) e) du règlement MiCA), soit "la conclusion, pour le compte de clients, d'accords d'achat ou de vente d'un ou de plusieurs crypto-actifs ou la souscription, pour le compte de clients, d'un ou de plusieurs crypto-actifs, y compris la conclusion de contrats de vente de crypto-actifs au moment de leur offre au public ou de leur admission à la négociation".
- **le service de transfert de crypto-actifs pour le compte de clients** ; (Article 3 (16) j) MiCA) soit le fait de " *fournir des services de transfert, pour le compte d'une personne physique ou morale, de crypto-actifs d'une adresse ou d'un compte de registre distribué à une ou un autre*".

Services de paiement : désigne les services fournis au Client dans le cadre de la gestion et de l'utilisation du Compte de paiement, ouvert auprès de Xpollens, établissement de monnaie électronique agréé, pour lequel Bitstack agit en qualité d'agent. Ces services incluent notamment l'ouverture, l'alimentation, la consultation et les opérations de paiement effectuées via le Compte de paiement.

Souscription : Désigne la souscription et/ou l'achat, par un Client, d'un ou plusieurs Services proposés par BITSTACK et impliquant l'acceptation des présentes CG.

Xpollens : désigne l'établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), chargé de la fourniture des Services de paiement relatifs au Compte de paiement. Bitstack agit auprès du Client en qualité d'agent de Xpollens pour la mise à disposition et la gestion de ces Services de paiement.

1. Objet

1.1. Ensemble contractuel

Les présentes CG et la Politique de Confidentialité disponibles sur la Plateforme constituent un ensemble contractuel juridiquement contraignant, conclu entre BITSTACK et les Clients.

Les présentes CG sont accessibles à tout moment sur la Plateforme. Elles prévalent sur toute autre version antérieure. La version applicable à la relation entre le Client et BITSTACK est celle en vigueur sur la Plateforme. Les CG sont applicables jusqu'à la clôture ou la suppression du Compte.

Les présentes Conditions Générales, la Politique de Confidentialité, ainsi que les

Conditions Générales d'Utilisation Xpollens relatives au Compte de paiement et, le cas échéant, à la Carte, constituent un ensemble contractuel juridiquement contraignant régissant l'accès et l'utilisation des Services, y compris l'utilisation des Cartes associées au Compte de paiement.

BITSTACK se réserve le droit de modifier, à tout moment et à sa seule discrétion, les présentes CG.

Les Clients seront notifiés de ces changements par courriel ou sur la Plateforme. Il est de la responsabilité des Clients de prendre connaissance des conditions révisées avant d'accéder à nouveau à la Plateforme. Dans une telle situation, la version des CG applicables à la relation contractuelle entre le Client et BITSTACK sera celle en vigueur au jour de la notification.

Il est conseillé de conserver les CG en format papier ou de les enregistrer sur un support informatique sécurisé.

Les présentes CG constituent la convention écrite conclue entre BITSTACK et le Client conformément aux articles 721-14 et 722-4 du Règlement général de l'AMF (RGAMF) ainsi qu'à l'article 75 du règlement MiCA.

1.2. Acceptation

L'acceptation des CG, disponibles à tout moment sur la Plateforme, est matérialisée par la création d'un Compte. À cette occasion, le Client reconnaît les avoir lues attentivement, comprises et acceptées dans leur intégralité. L'acceptation des présentes CG est nécessairement pleine et entière. Toute adhésion sous certaines réserves est considérée comme nulle et non avenue. Les CG continuent de s'appliquer lors de la Souscription par un Client d'un ou plusieurs Services commercialisés par BITSTACK. Le Client qui n'accepte pas d'être lié par les présentes CG ne pourra pas accéder aux Services.

Le Client concerné reconnaît en outre avoir effectué les recherches nécessaires en dehors ou en complément des informations fournies par BITSTACK et s'être informé sur les risques inhérents à l'utilisation des Services.

En acceptant les présentes CG les Clients sont conscients que les Services proposés par BITSTACK sont relatifs au secteur des crypto-actifs et en lien direct avec la technologie blockchain, ce qui entraîne plusieurs conséquences.

D'une part, les Clients sont conscients des risques économiques liés aux Services commercialisés. Ils reconnaissent à ce titre que les marchés des crypto-actifs sont

décentralisés, que les Services ne conviennent pas à de nombreux investisseurs et représentent un niveau élevé de risque de perte de capital notamment lié à l'extrême volatilité des marchés.

Par conséquent, bien que le risque de perte ne dépasse pas le montant investi, les Clients s'engagent à ne pas investir des fonds qu'ils ne peuvent pas se permettre de perdre. Par ailleurs, ils reconnaissent comprendre que les performances passées ne sont en aucun cas une indication des performances futures qui peuvent varier aussi bien à la hausse qu'à la baisse.

D'autre part, les Clients sont conscients des risques techniques liés aux Services offerts, y compris, les risques liés à une erreur ou une défaillance de sécurité, associée ou non à la blockchain, pouvant entraîner une perte de données ou encore d'accès aux crypto-actifs conservés.

De plus, si BITSTACK s'efforce de donner accès sur la Plateforme à un contenu juste et précis, la Société ne garantit pas l'exhaustivité de celui-ci.

Enfin, le Client comprend que les Services peuvent être affectés par des risques juridiques, notamment toute modification, restriction ou interdiction résultant de la législation ou de la réglementation en vigueur pouvant avoir un impact sur l'existence, la licéité ou le statut des crypto-actifs (influençant notamment leur liquidité de marché et leur prix).

Les Clients reconnaissent et acceptent que les Services fournis par BITSTACK ne comprennent aucun service de conseil de la part de la Société, notamment sur l'opportunité, les conditions ou les conséquences de toute transaction.

2. Services

BITSTACK exploite et met à disposition de ses Clients une application mobile, la Plateforme, dédiée à la fourniture de services relatifs à l'investissement en Crypto-actifs.

À ce titre, chaque Client ayant procédé à la création d'un Compte sur la Plateforme ou ayant souscrit à un abonnement, a la possibilité de devenir Client et ainsi :

- de constituer un portefeuille grâce au mécanisme d'arrondi en Crypto-actifs ou par des achats ponctuels ou récurrents ;
- de vendre ses Crypto-actifs contre des euros ;
- de bénéficier d'un service de conservation de ses Crypto-actifs ;
- de retirer ses Crypto-actifs acquis par le biais des Services sur un portefeuille

externe ;

- de transférer ses Crypto-Actifs à d'autres Clients ;
- de piloter leur Compte de paiement,
- de procéder à des échanges de Crypto-actifs contre d'autres Crypto-actifs.

Le Client utilise les Services conformément aux CG ainsi qu'à toute instruction transmise par BITSTACK via la Plateforme. Les plafonds applicables à l'utilisation des Services (*i.e. les plafonds hebdomadaires de réalisation des opérations sur le Compte*) sont disponibles dans l'Espace Personnel via la Plateforme.

BITSTACK peut, à tout moment et à son entière discrétion, cesser de fournir l'un des Services. Cependant, cette cessation n'affectera pas les obligations qui pèsent sur la Société et sur le Client dans le cadre d'une transaction en cours.

Sauf dans le cadre du respect d'une obligation légale, BITSTACK et le Client s'engagent à garder strictement confidentielles toute information relative aux transactions réalisées dans le cadre d'une souscription aux Services et notamment conformément aux obligations de BITSTACK au titre du secret professionnel.

L'exécution des ordres d'achat et de vente des Crypto-actifs est exclusivement réalisée via la Plateforme et selon les fonctionnalités disponibles sur la Plateforme dans les conditions précisées ci-dessous. Les ordres ne sont acceptés que s'ils sont passés sur ou via la Plateforme. Bitstack n'a aucune obligation d'exécuter les ordres passés par d'autres moyens (téléphone, courriel ou autre communication électronique). Par ailleurs, Bitstack n'exécute aucune instruction spécifique de ses clients via la Plateforme.

Dans le cadre de l'exécution des ordres d'achat et de vente des Crypto-actifs, Bitstack sera systématiquement la contrepartie du Client.

La Politique de meilleure exécution des ordres est disponible sur la Plateforme via cet hyperlien

<https://www.bitstack-app.com/documents/politique-de-meilleure-execution-et-de-gestion-des-ordres>.

La liste des plateformes sur lesquelles seront exécutés les ordres d'achat et de vente est disponible en Annexe 1 à la Politique de meilleure exécution. Aux termes des présentes Conditions Générales, les Clients octroient leur consentement à BITSTACK sur la Politique de meilleure exécution des ordres. En cas de modification d'importance significative sur la Politique de meilleure exécution des ordres, les Clients seront informés par email.

2.1. Service d'achat-vente de Crypto-actifs en euros

BITSTACK permet à ses Clients:

- d'acheter des Crypto-actifs en euros par paiement par carte bancaire par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement (le « **Prestataire de Services de paiement** ») ; le consentement du Client est matérialisé par l'ajout de ses coordonnées de carte bancaire sur la Plateforme ; à compter de la conversion des euros en Crypto-actifs, BITSTACK s'engage à envoyer les actifs sur le Portefeuille du Client dans les meilleurs délais et, le cas échéant dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré ;
- de vendre des Crypto-actifs en euros par transfert des Crypto-actifs sur une adresse blockchain communiquée par BITSTACK ; le montant équivalent en euros est transféré au Client par virement SEPA sur le compte bancaire du Client ; à cette fin, le Client s'engage à lier son compte bancaire à l'application mobile de BITSTACK en fournissant ses coordonnées bancaires ;
- de procéder à des achats récurrents de Crypto-actifs sur la Plateforme:
 - Le Client a la possibilité de paramétrer l'achat récurrent de Crypto-Actifs via son Espace Client.
 - Le Client sélectionne les paramètres suivants :
 - Fréquence de l'achat récurrent (Horaire, Journalier, Hebdomadaire ou Mensuel) ;
 - Date et heure de la première échéance de l'achat récurrent ;
 - Montant en euros de l'achat récurrent et modalités de paiement ;
 - Paiement par carte bancaire :
 - Paiement via le solde du Client disponible sur un compte ouvert auprès d'un prestataire de service bancaire de Bitstack (le « **Prestataire de Services bancaires** »). Le cas échéant, si le compte ouvert du Prestataire de Services Bancaires est insuffisamment crédité en Euro à la date et heure de l'achat récurrent, l'achat récurrent n'est pas effectué et le Client est notifié via la Plateforme de l'échec du paiement de l'achat récurrent.
 - Crypto-actif(s) concerné(s) par l'achat récurrent.
 - Le premier achat récurrent est effectué à la date et heure sélectionnées par le Client. Les achats récurrents sont ensuite réalisés à chaque échéance telle que paramétrée par le Client.

L'achat récurrent peut être arrêté à tout moment par le Client. La demande de résiliation de l'achat récurrent est prise en compte par Bitstack dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré.

2.2. Service d'achat de Crypto-Actifs via le mécanisme d'arrondi

La Société propose un service d'achat de Crypto-Actifs à l'arrondi. Dans le cadre de ce Service, le Client lie son compte bancaire et ajoute ses coordonnées de carte bancaire auprès du Prestataire de Services de paiement. La Société calcule la différence entre chaque montant payé par le Client et l'euro supérieur, à l'occasion de toutes les transactions réalisées lors de sa vie quotidienne (paiements par carte bancaire ou virement), puis convertit le montant cumulé en Crypto-actifs à intervalle hebdomadaire. Le Client peut aussi choisir de "multiplier" le montant total de ces arrondis afin d'acheter davantage de Crypto-actifs.

Les Crypto-actifs sont mis à disposition du Client dans son Portefeuille dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré à compter de leur conversion.

Le calcul des arrondis est réalisé par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement externe que la Société met en relation avec le Client (le « **Prestataire AIS/PIS** »). Le Client autorise le Prestataire AIS/PIS à communiquer des informations sur son compte bancaire à BITSTACK. Le consentement du Client est matérialisé par son entrée en relation avec le Prestataire AIS/PIS, dès lors que le Client lie son compte bancaire à ce prestataire. A défaut, le service d'achat de Crypto-actifs à l'arrondi ne pourra être fourni au Client.

Le Prestataire de services de paiement réalise ensuite un prélèvement sur la carte bancaire du Client vers le compte bancaire de la Société ; le consentement du Client est matérialisé par l'ajout de ses coordonnées de carte bancaire sur la Plateforme.

2.3. Service de conservation de Crypto-actifs

La conservation est proposée à tous les Clients disposant d'un Compte valide conformément aux dispositions de l'article 4 des CG.

- Lorsque le Client est une personne morale, le nom de la ou des personnes habilitées à agir au nom de ladite personne morale sont indiqués sur le Compte.
- Lorsque le Client est une personne physique, la qualité de cette personne et le cas échéant, l'identité de la ou des personnes habilitées à agir au nom de ladite personne physique sont indiquées sur le Compte.

La Société fait appel à un sous-conservateur qui permet à chaque Client de disposer d'un Portefeuille afin d'y conserver les Crypto-actifs acquis par le biais de la Plateforme (ci-après le « **Prestataire de Conservation** »)¹. Une défaillance de ce Prestataire de Conservation ne saurait en aucun cas soustraire la Société de sa responsabilité au titre de la fourniture de ce Service.

La Société assure la conservation des Crypto-actifs du Client acquis par le Prestataire de Conservation, jusqu'à (i) ce qu'il en demande le transfert du Portefeuille vers un portefeuille externe ou leur conversion en euros et le transfert des fonds sur son compte bancaire, (ii) la clôture du Compte et/ou (iii) la résiliation des présentes CG.

Cependant, le Client reconnaît et accepte qu'un transfert du Portefeuille vers un portefeuille externe est soumis à la fourniture d'une adresse blockchain considérée comme adéquate par BITSTACK. Cette adresse sera notamment soumise à un contrôle en matière de LCB-FT.

Lorsque cela est possible, BITSTACK s'assure de la mise en place des moyens nécessaires à la restitution des Crypto-actifs.

Le solde du Portefeuille est accessible (i) sur la Plateforme via son Espace Personnel (sauf en cas d'incident technique notamment lié à une coupure de courant, à une interruption des connexions, à un dysfonctionnement ou encore à la surcharge des réseaux ou des systèmes) et (ii) par le Client uniquement.

En acceptant que BITSTACK conserve ses Crypto-actifs pour son compte pendant la durée de la conservation, le Client autorise expressément BITSTACK à en disposer afin de gérer les transactions ordonnées par le Client.

BITSTACK s'assure que les Crypto-actifs du Client sont séparés, sur la blockchain, de ses propres Crypto-actifs, et apporte son concours pour permettre au Client d'exercer les droits attachés aux Crypto-actifs faisant l'objet d'une conservation par BITSTACK.

BITSTACK ne fera pas usage des Crypto-actifs du Client et des droits qui y sont attachés sans son accord exprès, sauf pour leur maniement dans le cadre d'une transaction ordonnée par lui et de leur conservation dans le cadre des Services.

BITSTACK assurera la tenue de position de chacun de ses Clients dans des bases de données sécurisées. BITSTACK, via le Prestataire de Conservation, enregistrera dans le registre de position du Client tout événement susceptible de créer ou à modifier les

¹ Le Prestataire de Conservation de Bitstack est la société BitGo Europe GmbH.

droits du client et ce dans les meilleurs délais. Le registre des positions est accessible aux Clients à tout moment sur la Plateforme. Le cas échéant, le registre des positions peut être adressé au Client sur simple demande.

BITSTACK n'a aucun contrôle sur les protocoles logiciels qui régissent ou constituent le cadre des Crypto-actifs. Par conséquent, le Client est informé qu'en cas de bifurcation du dispositif d'enregistrement électronique partagé, BITSTACK ne garantit nullement que le Client aura droit aux Crypto-actifs issus de la bifurcation à hauteur de sa position au moment de la survenance de l'événement.

BITSTACK s'efforcera raisonnablement de vous informer des bifurcations survenues sur les Crypto-actifs autorisés en publiant un avis sur son site internet, y compris, dans la mesure du possible, si BITSTACK a l'intention de soutenir l'une ou l'autre ou les deux branches d'une bifurcation.

Les Clients auront accès à un rapport mensuel des Crypto-actifs comptabilisés en conservation directement depuis l'application mobile BITSTACK.

BITSTACK met en œuvre les moyens à sa disposition pour assurer la sécurité des Crypto-actifs conservés au nom du client. En particulier, la grande majorité de ces Crypto-Actifs sont détenus dans des Portefeuilles contrôlés par BITSTACK et sécurisés par des protocoles d'authentification présentant un niveau de sécurité élevé. Par ailleurs, les avoirs en Crypto-Actifs des Clients détenus dans des Portefeuilles dits "Hot Wallet" (c'est-à-dire des Portefeuilles hébergés en ligne) sont limités au montant que BITSTACK considère comme raisonnablement adéquat pour les opérations de marché quotidiennes.

BITSTACK utilise par ailleurs des dispositifs d'authentification renforcés pour vérifier l'identité du Client et autoriser les opérations sur les Crypto-actifs détenus sur le Portefeuille.

BITSTACK a également mis en place une politique de conservation des Crypto-actifs prévoyant grands principes directeurs appliqués par BITSTACK dans le cadre de la fourniture du service de conservation à ses Clients. La politique de conservation contient notamment des éléments relatifs aux règles de ségrégation des Crypto-actifs et aux modalités de restitution des Crypto-actifs.

En tout état de cause, les Crypto-actifs du Client sont séparés des fonds et autres Crypto-Actifs de Bitstack dans le strict respect de la réglementation applicable. La ségrégation des Crypto-actifs est assurée au niveau comptable, fonctionnel et technique par Bitstack afin de protéger les droits de propriété du Client et pour empêcher l'utilisation pour le compte propre de Bitstack des Crypto-actifs des clients. Par ailleurs,

en cas d'insolvabilité de Bitstack les Crypto-actifs du Client sont distincts du patrimoine de Bitstack et seront restitués au Client dans les conditions prévues ci-dessous.

Toutefois, BITSTACK ne sera pas responsable des conséquences sur la conservation (i) d'un cas de force majeure ; (ii) d'une erreur, d'une négligence ou d'un acte malveillant du Client ; (iii) du non-respect des CG par le Client ; (iv) d'une atteinte à la sécurité du système ou de l'environnement du Client de quelque nature qu'elle soit ; ou (v) d'une attaque informatique, d'un piratage informatique, d'une atteinte logique ou d'un virus affectant l'ordinateur, le système de messagerie, le téléphone ou les moyens informatiques du Client.

BITSTACK se réserve le droit d'appliquer des frais de conservation pour les Portefeuilles restant inactifs depuis plus d'un (1) an, au tarif visé sur la Plateforme. Ces frais de conservation seront prélevés en Crypto-actifs le cas échéant. Le Client peut se rapporter à la Politique tarifaire de BITSTACK disponible à cette adresse : <https://www.bitstack-app.com/documents/politique-commerciale> .

BITSTACK s'engage à restituer au Client qui en fait la demande ses Crypto-actifs en conservation dans les meilleurs délais, sauf en cas d'événement non imputable, directement ou indirectement, à BITSTACK, et notamment lorsque :

- le Compte du Client a été suspendu ou clôturé ;
- BITSTACK doit procéder à des vérifications, notamment en matière de LCB-FT ;
- BITSTACK soupçonne que le Client n'est pas à l'origine de la demande de restitution ;
- une autorité compétente s'oppose à une telle restitution ;
- BITSTACK subit ou a subi une cyberattaque imprévisible et insurmontable, fait l'objet d'une atteinte ou tentative d'attaque logique, d'un virus, d'une attaque physique de ses locaux ou portant atteinte à l'intégrité de son personnel dans l'exercice de ses fonctions, et plus généralement lorsque l'un des cas d'exclusion de responsabilité survient ;
- la Plateforme et plus généralement les systèmes informatiques de BITSTACK sont en procédure de maintenance ;
- le Client est décédé ou n'est plus joignable.

En particulier, en cas de cessation totale ou partielle volontaire des activités de Bitstack, le Contrat sera résilié de plein droit. Selon les cas, les Crypto-Actifs seront restitués au Client dans les conditions prévues au présent article ou le cas échéant, le Client pourra accepter le transfert de ses Crypto-Actifs à un autre prestataire de service sur Crypto-Actifs proposé par Bitstack. En l'absence de réponse du Client quant à la restitution ou le transfert des Crypto-Actifs, ceux-ci seront liquidés et les fonds résultant de cette liquidation seront consignés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation

conformément au droit applicable.

En cas de cessation totale ou partielle involontaire, notamment en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'égard de Bitstack, la restitution des Crypto-Actifs sera organisée par les organes de procédure désignés par le tribunal compétent. Le Client devra solliciter cette restitution conformément au droit applicable.

2.4. Service d'échange de Crypto-actifs contre des Crypto-actifs

La Société propose un service d'échange de Crypto-actifs contre d'autres Crypto-actifs. Les Crypto-actifs éligibles à ce Service sont ceux mis à disposition sur la Plateforme et fonction des plafonds applicables au Client.

Dans le cadre de ce Service, le Client place un ordre d'échange entre deux Crypto-actifs via l'Application ("**Crypto-actifs A**"). Le Client sélectionne le montant de Crypto-actifs A disponibles sur son Portefeuille et sélectionne le Crypto-actif qu'il souhaite obtenir en échange ("**Crypto-actifs B**").

Le Client est informé des montants en Crypto-actifs de cette opération et des frais appliqués par Bitstack.

Une fois les vérifications effectuées, les Crypto-actifs A du Client sont transférés de son Portefeuille. Les Crypto-actifs B sont ensuite mis à disposition du Client dans son Portefeuille dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré à compter de la validation de l'opération.

2.5. Service de transfert de Crypto-actifs

Via la Plateforme, le Client a la possibilité d'envoyer et/ou de recevoir des Crypto-actifs par transfert des Crypto-actifs depuis un Portefeuille ou vers des adresses blockchain externes appartenant au Client. La liste des technologies blockchain utilisées pour le transfert des Crypto-actifs est disponible sur la Plateforme.

Le service de transfert de Crypto-actif est régi par les CG et en particulier le présent paragraphe.

Le Client à l'origine de la demande de transfert des Crypto-Actifs sera informé des frais et délais estimatifs de transfert, lorsque ceux-ci sont différents des délais indiqués aux paragraphes 2.5.1 et 2.5.2, au moment de confirmer la transaction. Les frais appliqués aux transactions via la Plateforme sont mentionnés au sein de la Politique Tarifaire :

<https://www.bitstack-app.com/documents/politique-commerciale>.

La demande de transfert est effectuée exclusivement via la Plateforme.

Le Client est informé que l'exécution d'une demande de transfert est irrévocable et ne peut plus être annulée par BITSTACK une fois la demande validée et exécutée.

Pour que le transfert de Crypto-actifs soit considéré comme définitivement inscrit² sur la technologie blockchain, le nombre de confirmations de blocs nécessaires en fonction de la technologie utilisée sont indiquées sur la liste des Crypto-actifs disponibles sur la Plateforme et au sein de la Politique de Transfert.

2.5.1. Transfert de Crypto-actifs entre Clients (« Pay »)

Le transfert de Crypto-actifs à un autre Client nécessite que le Client bénéficiaire du transfert dispose d'un Compte, se conforme aux CG et ne soit pas soumis à des mesures de restriction, notamment en matière de LCB-FT.

L'identification du Client bénéficiaire est faite via le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail du Client enregistré sur la Plateforme. L'ensemble des Clients ont la possibilité de synchroniser leurs contacts enregistrés sur leur téléphone avec la Plateforme.

Une fois la demande de transfert du Client réceptionnée, le registre des positions est mis à jour pour tenir compte de chaque opération de transfert. Chaque Client peut ensuite constater la bonne réalisation de l'opération via son Compte. Le transfert est exécuté dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré à compter de la validation du transfert.

2.5.2. Transfert de Crypto-actifs vers un portefeuille externe

Un Client peut transférer les Crypto-actifs détenus dans son Portefeuille vers un portefeuille externe qui appartient au Client ou à un tiers.

La demande de transfert des Crypto-actifs est effectuée à la demande du Client via la Plateforme. L'adresse du portefeuille externe de destination est communiquée au service Conformité de BITSTACK qui validera ou non le transfert. Le cas échéant, des informations complémentaires pourront être demandées auprès du Client afin qu'il fournisse les informations relatives au portefeuille externe du bénéficiaire du transfert. Par ailleurs, le transfert est soumis aux règles applicables en matière de LCB-FT.

Lorsque le transfert est validé par BITSTACK, le montant des Crypto-actifs que le Client

² Désigne, pour un transfert de Crypto-actifs, le moment où la transaction est considérée comme irréversible et validée de manière permanente sur la technologie blockchain utilisée.

souhaite transférer est envoyé à l'adresse du portefeuille externe validée. Ce transfert est effectué dans les meilleurs délais et dans un délai maximum d'un (1) jour. Ces délais sont applicables sous réserve des éventuels délais appliqués dans l'exécution des transactions sur le protocole blockchain sur lequel est (sont) émis le(s) Crypto-actif(s) concerné(s).

Le Compte est mis à jour avec l'état de traitement du transfert de Crypto-actif demandé par le Client. Lorsque le transfert est exécuté, le Compte reflète le nouveau solde de Crypto-actifs conservés par BITSTACK pour le compte du Client. En cas de rejet du transfert, le Client est informé par BITSTACK dans les meilleurs délais. BITSTACK informera le Client du motif du rejet ou de la suspension du transfert, et le cas échéant des mesures à mettre en œuvre pour remédier au rejet ou à la suspension du transfert et le montant des frais encourus pour le traitement de cette opération.

Après l'exécution de transferts de Crypto-actifs, BITSTACK s'assure de fournir au Client au moins les informations suivantes :

- les noms du donneur d'ordre et du bénéficiaire
- l'adresse du grand livre distribué ou le numéro de compte de Crypto-actifs du donneur d'ordre ;
- l'adresse du grand livre distribué ou le numéro de compte de Crypto-actifs du bénéficiaire ;
- une référence permettant au Client d'identifier chaque transfert de Crypto-actifs ;
- le montant et le type de Crypto-actifs transférés ou reçus ;
- la date de valeur du débit ou la date de valeur du crédit du transfert de Crypto-actifs. le montant des frais, charges ou commissions liés au transfert de Crypto-actifs et, le cas échéant, une ventilation des montants de ces frais.

Ces informations sont transmises dans le relevé de position transmis au Client et sont disponibles à tout moment sur le Compte.

Enfin, en cas de fraude présumée ou avérée ou de menaces pour la sécurité du transfert de Crypto-actifs des Clients, BITSTACK les informe par une notification adressée sur le Compte, par courriel, ou par notification via la Plateforme.

2.6. Service de compte de paiement

Bitstack propose à ses Clients, via l'Application Bitstack, l'accès à un Compte de paiement ouvert auprès de Xpollens, établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Bitstack agit en qualité d'agent de Xpollens pour la fourniture des Services de paiement associés à ce Compte de paiement.

L'Application permet ainsi au Client, dans le cadre des Services Bitstack :

- De piloter son Compte de paiement :
 - Le Compte de paiement est un compte en euros, sans autorisation de découvert, identifié par un relevé d'identité bancaire (RIB) français ;
 - Il permet de :
 - Recevoir et émettre des virements ;
 - Être crédité par carte bancaire (Visa, Mastercard) ;
 - Utiliser une ou plusieurs Cartes associées audit Compte de paiement, dans les limites du solde disponible;
 - Effectuer des paiements, retraits ou prélèvements conformément aux conditions définies dans les CGU Xpollens – Compte de paiement.

Les Services de paiement proposés via l'Application Bitstack sont régis par la Politique Tarifaire Bitstack en vigueur et par les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens – Compte de paiement, conclues entre le Client et Xpollens.

Bitstack demeure seule décisionnaire des fonctionnalités disponibles sur l'Application ainsi que de leurs modalités de mise à disposition.

Le Client ne pourra, à ce titre, formuler aucune réclamation ou demande d'indemnisation du fait d'une modification ou suppression d'un Service.

2.6.1. Utilisation de la carte Bitstack

Le Client s'engage à utiliser les Services, y compris le Compte de paiement et les Cartes associées, conformément aux présentes Conditions Générales, aux Conditions Générales d'Utilisation Xpollens applicables, ainsi qu'à toute instruction ou information communiquée par Bitstack ou Xpollens via la Plateforme.

Certaines opérations réalisées via le Compte de paiement, y compris celles effectuées au moyen de la Carte, peuvent être soumises à des plafonds, limites ou restrictions, notamment en fonction du profil du Client, des exigences réglementaires ou des politiques de gestion des risques de Bitstack ou de Xpollens.

Le Client reconnaît qu'un refus de paiement ou d'opération réalisé au moyen de la Carte peut résulter notamment d'un dépassement de plafond, d'une insuffisance de solde ou de mesures de sécurité mises en œuvre par Xpollens ou les réseaux de paiement, sans

que la responsabilité de Bitstack ne puisse être engagée à ce titre.

Le Client est seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de la sécurité de l'ensemble de ses moyens d'authentification et de paiement, notamment ceux relatifs à l'utilisation de la Carte, et s'engage à prendre toute mesure raisonnable afin d'en empêcher l'utilisation non autorisée.

En cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte, le Client s'engage à procéder sans délai à l'opposition de la Carte selon les modalités prévues par Xpollens. Jusqu'à l'enregistrement effectif de cette opposition, les opérations réalisées au moyen de la Carte demeurent à la charge du Client, dans les conditions prévues par les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens applicables.

Sans préjudice du droit d'opposition, le Client peut également, à tout moment, suspendre temporairement l'utilisation de sa Carte (« gel » ou « freeze ») de manière autonome depuis l'Application.

Le gel de la Carte empêche toute nouvelle opération de paiement ou de retrait tant qu'il est activé, sans entraîner la résiliation du Compte de paiement.

Bitstack ne garantit pas l'acceptation de la Carte par l'ensemble des commerçants ou prestataires de services, cette acceptation dépendant notamment des règles propres aux réseaux de paiement, aux établissements acquéreurs et aux commerçants concernés.

Le Client reconnaît que certaines opérations réalisées au moyen de la Carte peuvent être exécutées de manière différée ou hors ligne, notamment en cas d'indisponibilité temporaire des systèmes de paiement, et être débitées ultérieurement du Compte de paiement, y compris en cas d'insuffisance de solde au moment de l'opération.

Bitstack se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de conformité réglementaire ou de gestion des risques, de limiter, suspendre ou désactiver l'utilisation de la Carte, de manière temporaire ou définitive, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Bitstack informera le Client de la mise en œuvre d'une telle mesure dans les meilleurs délais, sauf lorsque cette information est interdite par une disposition légale ou réglementaire ou susceptible de compromettre les objectifs de sécurité poursuivis.

Lorsque la Carte est utilisée pour des opérations libellées dans une devise autre que l'euro, des frais de conversion et/ou des taux de change peuvent être appliqués par les réseaux de paiement ou les prestataires concernés, conformément à la Politique tarifaire en vigueur, ces frais étant intégralement à la charge du Client.

L'utilisation de la Carte peut être soumise à des règles spécifiques en fonction du pays, de la devise ou du réseau de paiement utilisé. Certaines opérations peuvent être refusées ou entraîner des frais supplémentaires, conformément à la Politique tarifaire en

vigueur.

La Carte est adossée à un Compte de paiement sans autorisation de découvert. Toute opération excédant le solde disponible sera refusée.

Bitstack propose aux Clients éligibles un service d'arrondi à l'euro supérieur applicable aux paiements effectués au moyen de la Carte associée au Compte de paiement (le « Service d'Arrondi Carte »).

Dans le cadre de ce Service, lors de chaque opération de paiement réalisée avec la Carte, la différence entre le montant du paiement effectué et l'euro immédiatement supérieur (le « Montant d'Arrondi ») est prélevée de manière instantanée sur le Compte de paiement du Client.

Le Client peut également, via la Plateforme, choisir d'inclure dans le Service d'Arrondi Carte les transactions dont le montant est déjà exprimé en euros ronds. Dans ce cas, un Montant d'Arrondi déterminé conformément aux paramètres du Service est prélevé lors de chaque paiement concerné.

Le Client peut, à tout moment depuis la Plateforme, activer ou désactiver le Service d'Arrondi Carte, ainsi que définir un coefficient multiplicateur permettant de multiplier le Montant d'Arrondi prélevé à l'occasion de chaque paiement (le « Service de Multiplicateur »). L'activation du Service de Multiplicateur entraîne un prélèvement proportionnellement augmenté du Montant d'Arrondi sur le Compte de paiement du Client.

Les montants prélevés au titre du Service d'Arrondi Carte et, le cas échéant, du Service de Multiplicateur, sont affectés, selon les paramètres du Service, à l'acquisition de Crypto-actifs via la Plateforme, dans les conditions définies par les présentes Conditions Générales et celles applicables aux Services sur crypto-actifs.

L'utilisation du Service d'Arrondi Carte, incluant l'option relative aux transactions en montants ronds et le Service de Multiplicateur, peut donner lieu à l'application de frais, conformément à la Politique tarifaire en vigueur telle que communiquée sur la Plateforme.

Bitstack se réserve le droit de modifier, suspendre ou désactiver, à tout moment, tout ou partie du Service d'Arrondi Carte, de l'option relative aux transactions en montants ronds ou du Service de Multiplicateur, notamment pour des raisons techniques, de sécurité, de conformité réglementaire ou de gestion des risques, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Bitstack peut proposer, pour une durée limitée et clairement communiquée aux Clients concernés, une phase de lancement ou de test (« phase bêta ») relative à la Carte,

pouvant inclure certains avantages spécifiques. Ces avantages sont accordés à titre temporaire, exclusivement pour la durée de la phase bêta, et ne constituent ni un droit acquis ni un engagement de maintien au-delà de ladite période.

Dans le cadre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), Bitstack et/ou Xpollens peuvent être amenées à restreindre, suspendre ou refuser l'utilisation du Compte de paiement et/ou de la Carte, sans préavis et sans que la responsabilité de Bitstack ne puisse être engagée.

2.6.2. Programme de Stackback

Bitstack peut proposer à certains Clients un programme de Stackback lié à l'utilisation de la Carte, permettant, sous réserve d'éligibilité, de bénéficier d'une rétribution calculée sur la base de certaines opérations de paiement effectuées au moyen de ladite Carte.

La participation au programme de Stackback est facultative, conditionnelle et subordonnée au respect des présentes Conditions Générales.

L'éligibilité au Stackback est subordonnée notamment :

- à la détention d'un Compte de paiement actif ;
- à l'utilisation conforme de la Carte ;
- au respect des plafonds, limites et conditions définis par Bitstack ;
- à l'absence de manquement aux présentes Conditions Générales ou aux obligations légales et réglementaires applicables.

Bitstack se réserve le droit de refuser, suspendre ou exclure l'accès au Stackback en cas de suspicion d'abus, de fraude ou d'utilisation non conforme.

Seules certaines opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte sont éligibles au Stackback.

Sont notamment exclues, sans que cette liste soit exhaustive :

- les retraits d'espèces et les opérations assimilées à des retraits ;
- les paiements effectués auprès d'autres prestataires de services financiers, établissements de paiement ou portefeuilles de crypto-actifs, y compris les services de conservation, d'échange ou de transfert de crypto-actifs ;
- les achats de crypto-actifs réalisés via la Plateforme Bitstack ;
- les transferts de fonds entre utilisateurs ou opérations assimilées à des transferts de type « peer-to-peer » (P2P) ;
- les opérations de change, ainsi que les frais et commissions de toute nature ;
- les transactions annulées, remboursées, contestées ou faisant l'objet d'une

- rétrofacturation ;
- toute opération identifiée comme abusive, frauduleuse ou réalisée en violation des présentes Conditions Générales.

Bitstack se réserve le droit de modifier à tout moment la liste des opérations éligibles.

Le montant du Stackback est calculé sur la base des opérations éligibles, selon les taux, plafonds et modalités définis par Bitstack et communiqués au Client via la Plateforme.

Le Stackback est attribué à titre conditionnel et peut être différé, ajusté ou annulé notamment en cas d'annulation de l'opération sous-jacente, de contestation ou de non-respect des conditions applicables.

Lorsque le Stackback est attribué, celui-ci est automatiquement affecté, selon les paramètres du Service, à l'acquisition d'un Crypto-actif via la Plateforme, conformément aux Conditions Générales applicables aux Services sur crypto-actifs.

Le Client reconnaît que cette modalité constitue une modalité technique d'utilisation du Stackback et non un don, une remise d'actif ou une libéralité.

Le Stackback n'est ni garanti, ni systématique. Bitstack ne garantit pas la disponibilité continue du programme de Stackback.

Bitstack se réserve le droit de modifier, suspendre ou supprimer le programme de Stackback, en tout ou partie, à tout moment, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

3. Navigation sur la Plateforme

Le site internet bitstack-app.com est accessible gratuitement à toute personne sans qu'il soit obligatoire de créer un compte.

Sur ce site, BITSTACK met à disposition des visiteurs toutes les informations pertinentes relatives à la compréhension, à la souscription, au fonctionnement et à l'utilisation des Services proposés.

En revanche, l'accès à la Plateforme nécessite la création d'un Compte (cf. Article 4 des CG).

Toute information, renseignement, description, statistique, donnée, y compris les indicateurs de performances, sont fournis aux Clients de la Plateforme à titre purement

indicatif. Rien sur la Plateforme ne pourra être interprété comme une recommandation et/ ou incitation à réaliser une action quelconque.

4. Création d'un Compte Client

4.1. Création et accès au Compte

Le titulaire du Compte, personne morale ou physique, déclare expressément avoir la capacité et/ou avoir reçu les autorisations requises pour utiliser les Services fournis par BITSTACK et la garantit contre toute responsabilité qu'elle pourrait encourir du fait d'une fausse déclaration.

Il déclare qu'il agit en son nom propre et s'engage à utiliser la Plateforme et les Services de bonne foi, à des fins légales et en conformité avec les dispositions des présentes CG.

Il s'engage ainsi à ne pas faire un usage illégal, frauduleux, malveillant ou de mauvaise foi de la Plateforme et des Services, en particulier, si cela nuit à leur utilisation par d'autres Clients.

Dans le cadre de l'exercice de ses activités et notamment la fourniture de Services sur crypto-actifs à ses Clients, BITSTACK est soumise à l'obligation d'observer les dispositions pénales et réglementaires relatives à la LCB-FT.

Le Client est conscient que l'ouverture d'un Compte est subordonnée à l'envoi et à la validation des documents d'identification et d'informations de nature financière requis conformément aux exigences LCB-FT, éventuellement par l'intermédiaire d'un partenaire de BITSTACK. En tout état de cause, le Client est informé que les Clients de nationalité américaine ou résidents américains ne pourront pas ouvrir un Compte conformément aux obligations juridiques et réglementaires de BITSTACK.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et précises. La Société BITSTACK ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une mauvaise communication par le Client de ces informations, et notamment si celles-ci sont erronées.

En l'absence de réponse à ces demandes, de suspicion de fraude ou de violation des règles applicables en matière de LCB-FT, BITSTACK pourra, sans préavis et à sa seule discrétion :

- placer des limites quotidiennes ou mensuelles aux transactions effectuées via le

Service. Ces limites sont nécessaires afin de limiter les conséquences éventuelles d'identifiants compromis ou de fraude ; ces limites pourront être modifiées suite à l'envoi des documents d'identification exigés ;

- restreindre l'accès au Compte ;
- suspendre définitivement l'accès aux Services en clôturant le Compte.

Le Client est le seul responsable de la conservation sécurisée de son mot de passe. Il ne doit en aucun cas le divulguer, celui-ci étant strictement personnel et confidentiel. Partant, le Client est le seul responsable des décisions prises sur le Compte et la Société BITSTACK ne saurait être tenue responsable de la perte ou du vol des identifiants du Client et des conséquences en découlant.

4.2. Services associés au Compte

Les Comptes sont accessibles sur la Plateforme 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, excepté en cas d'opérations de maintenance ou de mises à jour.

Lorsque le Client souscrit à des Services offerts par BITSTACK, le Compte donne accès à un Espace Personnel permettant, selon les cas :

- d'administrer les Services ;
- de suivre l'évolution du cours du Crypto-actif et de la valeur du Portefeuille ;
- d'avoir une visibilité indicative sur l'état de fonctionnement et sur les statistiques des Services.

Les Clients sont entièrement responsables de toutes les conséquences liées à l'utilisation de leur Compte et sont réputés, à moins d'établir la preuve contraire, être les auteurs de toute instruction donnée ainsi que de toute opération réalisée, et plus généralement de tout changement affectant le Compte.

4.3. Suspension du Compte

BITSTACK se réserve le droit, à tout moment, à sa seule discrétion et sans préavis ni compensation, de bloquer temporairement un Compte, incluant, mais sans s'y limiter, les cas suivants :

- le Client en fait la demande à la suite de la perte ou du vol de son mot de passe ou en cas de suspicion d'activités frauduleuses (notamment en cas d'usurpation d'identité) ;
- le Client contrevient à l'une des stipulations des présentes CG et notamment à ses obligations en matière de LCB-FT ;
- en cas d'interférence pouvant créer un dommage ou une dégradation des

- équipements de BITSTACK ou de tiers ;
- en cas d'obligation légale, réglementaire, décision de justice, injonction ou toute demande administrative fondée à suspendre le Service immédiatement ;
- en cas de rejet de prélèvement SDD (SEPA Direct Debit) pour défaut de provision ;
- si un même Client détient plusieurs Comptes ;
- en cas de comportement frauduleux du Client, y compris l'atteinte aux droits de la propriété intellectuelle de BITSTACK ou détournement de l'utilisation des Services à des fins autres que celles énoncées dans les présentes CG ;
- en cas de procédure de faillite, de restructuration, de liquidation, de dissolution ou procédure similaire à l'encontre du Client.

Durant la période de blocage du Compte, le Client reste redevable de l'ensemble des frais qui lui incombent et ne pourra accéder, le cas échéant, à ses Crypto-actifs.

Les Clients concernés par la suspension seront notifiés de la mesure sans délai et par tous moyens.

La suspension du Compte ne saurait faire naître un quelconque préjudice au détriment du Client.

La réactivation du Compte pourra être subordonnée à la transmission par le Client de documents additionnels qui sont susceptibles de lui être demandés. Dans cette perspective, BITSTACK se réserve le droit d'appliquer des pénalités ou de prélever les frais encourus pour la réactivation du Compte.

Toute suspension ou restriction du Compte de paiement entraîne de plein droit la suspension ou la restriction de l'utilisation de la ou des Cartes associées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

4.4. Clôture du Compte

Chaque Client peut à tout moment solliciter sa désinscription par courrier électronique à l'adresse de contact accessible dans les Mentions Légales ou via l'outil de contact ("chat") disponible depuis la Plateforme, sous réserve de toute disposition contradictoire dans le cadre de la souscription de certains Services.

La clôture du Compte à l'initiative du Client entraîne :

- la suppression irréversible des données du Client, sauf disposition légale contraire notamment en matière de conservation comptable ou fiscale;
- l'obligation pour le Client de continuer à payer ses échéances dues jusqu'à la fin

- du mois / de l'année concernée dans le cadre d'un abonnement ;
- l'envoi de ses Crypto-actifs sur une adresse externe (conformément aux dispositions du paragraphe 2.5.2 des CG) ou la conversion de ses Crypto-actifs en euros et le transfert du montant correspondant sur le compte bancaire du Client, à sa convenance (conformément aux dispositions du paragraphe 2.1 des CG).

BITSTACK se réserve le droit de supprimer un Compte en cas de violation des présentes CG.

La clôture d'un Compte ne peut donner lieu à aucune indemnisation, quel qu'en soit le préjudice. Ainsi, la Société BITSTACK ne peut être tenue responsable, en toutes circonstances, de la perte de données ou des Crypto-actifs résultant de la clôture du Compte du Client.

Sauf accord exprès de BITSTACK, le Client dont le Compte a été clôturé par BITSTACK n'est pas autorisé à en ouvrir un autre. Tout Compte ouvert en violation de cette disposition pourra être immédiatement clôturé par BITSTACK sans préavis ni compensation.

La suppression du Compte Client Bitstack n'entraîne pas automatiquement la fermeture du Compte de paiement. L'Utilisateur souhaitant clôturer son Compte de paiement devra en faire la demande selon les modalités prévues dans les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens « Compte de paiement ».

En cas de solde créditeur sur le Compte de paiement, le Client devra communiquer un IBAN de compte situé en France afin de permettre le virement des fonds restants.

La clôture du Compte de paiement, quelle qu'en soit la cause, entraîne automatiquement l'invalidation et la désactivation de la ou des Cartes associées au Compte, sans formalité supplémentaire.

5. Tarification

Les Services sont facturés :

- en ce qui concerne la version gratuite de la Plateforme, sous forme de frais déduits en euros sur le montant des opérations réalisées par BITSTACK et ce conformément à la Politique Tarifaire disponible à l'adresse www.bitstack-app.com/documents/politique-commerciale ;
- en ce qui concerne la version premium de la Plateforme, par abonnement payé

par mandat SDD (SEPA Direct Debit), par l'intermédiaire du Prestataire de Services de Paiement.

- en ce qui concerne l'utilisation du Compte de paiement et, le cas échéant, de la Carte peut donner lieu à la facturation de frais, conformément à la Politique tarifaire de Bitstack et/ou de Xpollens en vigueur, accessible sur la Plateforme.
- La production, la mise à disposition et la livraison de la Carte peuvent donner lieu à l'application de frais spécifiques, dont le montant et les modalités sont définis dans la Politique tarifaire en vigueur, telle que communiquée sur la Plateforme.

Les frais et le montant de l'abonnement peuvent être amenés à évoluer à la seule discrétion de BITSTACK. BITSTACK s'engage à informer les Clients par avance en cas de changement de tarif applicable à la souscription des Services. Le Client est alors libre de clôturer son Compte conformément aux dispositions du paragraphe 4.4 des CG.

Par ailleurs, dans le cadre d'une souscription aux Services, des frais de courtage et de réseau peuvent s'appliquer aux transactions effectuées, que le Client s'engage à payer en Crypto-actifs. Il est réputé avoir consulté la liste des frais applicables à chaque Service avant d'y effectuer une transaction.

Sur la Plateforme et au sein de la Politique Tarifaire, les prix des abonnements aux Services sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC). Les frais de transaction blockchain sont à la charge du Client et indiqués sur les relevés périodiques.

Le prix du Crypto-actif est également exprimé en euros sur la Plateforme, en temps réel. En cas d'erreur manifeste sur l'affichage du prix du Crypto-actif, BITSTACK ne pourra être tenue du prix indiqué par erreur. La Société pourra :

- proposer au Client d'acquérir les Crypto-actifs au prix correspondant à leur valeur réelle ; ou
- annuler la vente en (i) remboursant le Client du prix acquitté et (ii) refusant de transmettre ou en prélevant les Crypto-actifs achetés au prix affiché par erreur.

Dans l'hypothèse où des taxes sont applicables à la vente de Crypto-actifs, ces taxes seront à la charge du Client. Le Client concerné s'engage à effectuer ses déclarations d'impôts et toute taxe due directement auprès de l'administration fiscale.

En ce qui concerne les frais de rechargement par carte sur les Comptes de Paiement, lorsqu'un Client effectue un rechargement ("Top-Up") de son Compte de Paiement via carte bancaire, des frais de 0,70 % du montant total de la transaction sont appliqués. Ces frais couvrent l'ensemble des coûts liés au traitement de la transaction, y compris

les frais facturés par les prestataires de services de paiement, et sont prélevés directement au moment du rechargement. Aucun frais n'est appliqué pour les rechargements effectués par virement bancaire.

Bitstack peut facturer des frais liés au traitement d'opérations administratives imposées par des autorités publiques, telles que les saisies administratives à tiers détenteur (SATD), conformément à la Politique Tarifaire.

6. Récompenses

6.1. Conditions d'éligibilité

Le Client disposant d'un Compte peut être amené à bénéficier de récompenses dans le cadre des programmes mis en place par BITSTACK. Pour chacun de ces programmes, toutes les sections pertinentes des CG s'appliquent, y compris les définitions, les garanties et les limitations de responsabilité.

Dans le cadre du programme de parrainage, le parrain doit disposer d'un Compte validé par BITSTACK à l'issue de la procédure de vérification d'identité et générer un lien de parrainage unique accessible depuis la Plateforme. Le filleul doit cliquer sur ce lien depuis son téléphone mobile, créer un Compte validé par BITSTACK après vérification d'identité et réaliser un premier achat d'un montant minimum de cent (100) euros en bitcoins sur la Plateforme. Dès lors que cette condition est remplie, le parrain et le filleul reçoivent chacun une récompense de cinq (5) euros, convertie en bitcoins par BITSTACK, créditée et conservée dans leur Portefeuille. Sauf retard d'ordre technique, la récompense est versée dans les sept (7) jours suivant la validation du Compte du filleul et son premier achat.

6.2. Restrictions et interdictions

Les parrains et les filleuls s'engagent à ne pas faire un usage frauduleux, abusif, détourné ou mal intentionné du programme. Aucun parrain ne peut prétendre bénéficier de ce programme en diffusant des informations sur internet ou sur tout autre réseau public dans le seul but d'obtenir des récompenses.

La promotion d'un lien de parrainage par le biais d'une publicité payante reposant sur le terme « BITSTACK » ou sur des mots-clés associés est strictement interdite. Cette interdiction couvre notamment la mise aux enchères ou l'exécution d'annonces publicitaires sur des moteurs de recherche utilisant la marque « Bitstack » ou toute variation de celle-ci. L'utilisation de la marque « Bitstack » dans des contenus promotionnels n'est pas autorisée. Les parrains qui ne respectent pas ces règles verront leurs liens de parrainage désactivés et les parrainages correspondants seront rendus

inéligibles.

En cas de fraude, de violation des présentes CG ou de résiliation du Compte du parrain pour fraude, BITSTACK pourra refuser de verser la récompense et exclure le Client parrainé.

6.3. Limites et réserves

BITSTACK se réserve le droit, à tout moment et à sa seule discrétion, de modifier, suspendre ou annuler les récompenses, l'utilisation des liens de parrainage ou la participation aux programmes de récompenses, pour l'ensemble ou une partie des Clients, et ce sans préavis.

Le paiement des récompenses n'est pas garanti. BITSTACK ne peut en effet garantir le versement de chaque récompense en raison notamment du risque de fraude, des obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) ou encore de limitations techniques. La Société s'efforce toutefois de bonne foi de procéder aux paiements dans toute la mesure du possible.

Dans le cadre du programme « Objectifs », BITSTACK peut définir certains objectifs donnant droit à des récompenses lorsqu'ils sont atteints par le Client, que son identité ait été vérifiée ou non. Chaque Objectif est assorti de conditions spécifiques et d'une récompense dont la valeur est indiquée dans l'application mobile. BITSTACK peut décider de mettre fin à un Objectif à tout moment, mais s'efforcera d'en informer préalablement le Client afin de lui permettre, si possible, de l'accomplir avant son interruption. Aucune récompense ne sera attribuée pour un Objectif non complété à la date d'interruption.

Enfin, pour vendre ou transférer une récompense, le Compte du Client doit être validé par BITSTACK, l'identité du Client vérifiée, et un premier achat de bitcoins effectué.

7. Droit de rétractation

Tout Client, personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou agricole sera identifié comme « consommateur » au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé notamment dans le cadre de la fourniture de contenus numériques non fournis sur un support physique, et dont l'exécution a commencé à la demande préalable et expresse du consommateur, sous réserve de sa renonciation expresse et préalable au droit de rétractation.

En conséquence, en acceptant les présentes CG, le Client donne expressément son accord pour la fourniture de contenus numériques sans support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et déclare renoncer expressément à son droit de rétractation.

En outre, le droit de rétractation n'est pas susceptible d'être exercé s'agissant « *de la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation* » (article L. 221-28, 2° du code de la consommation). Dès lors, lorsque les Services fournis au Client entrent dans le champ de cette exemption au droit de rétractation, le Client est expressément informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation.

8. Responsabilité des Clients

En outre, le Client à l'initiative de la transaction garantit à BITSTACK :

- ne pas contrevenir, par l'usage des Services, aux lois et règlements applicables ni à aucun jugement, sentence arbitrale, ou restriction gouvernementale auxquels le Client est soumis, ou à un contrat auquel il est partie ;
- qu'il est l'unique titulaire légitime du Compte qu'il utilise pour l'exécution de la transaction et qu'aucun tiers n'a de droit, de titre ou d'intérêt portant sur ce Compte ;
- de coopérer avec la Société en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations utilement sollicitées ;
- d'assumer seul la responsabilité de toutes les formalités administratives, sociales et fiscales ainsi que le paiement des cotisations, taxes et impôts de toute nature pour lesquels il est redevable du fait de l'utilisation des Services ;
- qu'il est le propriétaire légitime de tout Crypto-actif qu'il transfère à BITSTACK, et qu'aucun de ces Crypto-actifs n'est grevé d'une sûreté, privilège, gage, ou réclamation (existante ou susceptible d'exister) ou de tout autre droit similaire ;
- de garantir BITSTACK contre toute plainte, recours, action, revendications et/ou réclamations, y compris d'un tiers, découlant de (i) la violation par le Client des présentes CG incluant toute utilisation frauduleuse ou de mauvaise foi des Services ou (ii) de tout manquement du Client excédant le risque prévisible.

Le Client accepte également d'indemniser, de défendre et de dégager BITSTACK de toute responsabilité, perte, dommages, coûts, dommage et intérêts, réclamations et/ou dépenses, y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'avocat raisonnables, que

BITSTACK pourrait encourir, subir ou avoir à supporter suite à la violation des engagements ci-dessus.

Le Client est responsable de toute utilisation de la Carte réalisée avant l'opposition effective, notamment en cas de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée résultant d'une négligence de sa part, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation Xpollens applicables.

L'acceptation de la Carte par un commerçant relève de sa seule responsabilité. Bitstack ne garantit pas l'acceptation systématique de la Carte par l'ensemble des commerçants ou terminaux de paiement.

Le Client reconnaît que certaines opérations effectuées au moyen de la Carte peuvent donner lieu à des autorisations de paiement préalables ou à des ajustements ultérieurs du montant débité, notamment dans le cadre de paiements différés, hors ligne ou impliquant une pré-autorisation (hôtels, locations, péages, carburant, etc.).

Toute contestation relative à une opération de paiement effectuée au moyen de la Carte doit être formulée par le Client dans les délais et selon les modalités prévues par les Conditions Générales d'Utilisation Xpollens applicables.

Bitstack n'intervient pas dans la procédure de remboursement ou de chargeback, laquelle relève exclusivement du périmètre de responsabilité de Xpollens et des réseaux de paiement.

Le Client est seul responsable de l'ensemble des obligations fiscales et déclaratives liées à l'attribution et à l'utilisation du Stackback, conformément à la réglementation applicable.

À moins d'apporter la preuve contraire, le Client reconnaît que les données informatiques enregistrées par BITSTACK ou les tiers constituent les preuves de l'ensemble des opérations initiées ou sollicitées par le Client et BITSTACK par l'intermédiaire de la Plateforme.

9. Responsabilité de BITSTACK

BITSTACK s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la meilleure fourniture des Services à ses Clients. Toutefois, BITSTACK ne peut être tenue qu'à une obligation de moyens.

Les Services sont fournis « en l'état », à l'exclusion de toute garantie quelle qu'elle soit. BITSTACK décline toute responsabilité et obligation d'indemniser quelque personne que

ce soit pour toute perte ou dommage causé par un Client ou un tiers.

L'utilisation de la Plateforme s'effectue exclusivement aux risques du Client. BITSTACK s'efforce de mettre à disposition du Client un accès à la Plateforme, à son Compte, aux informations, aux contenus et aux liens hypertextes disponibles et vérifiés. Néanmoins, ces accès sont fournis gratuitement aux Clients, lesquels ne sauraient tenir BITSTACK pour responsable de leur seule indisponibilité.

En cas de défaillance des Services, BITSTACK ne sera responsable que des dommages directs et raisonnablement prévisibles, sauf disposition légale ou réglementaire contraire. Par conséquent, la Société ne peut être tenue responsable pour toute inexécution, exécution partielle ou retard dans l'exécution de ses obligations en relation avec le dommage ou la perte subie directement ou indirectement par le Client résultant de facteurs échappant à son contrôle raisonnable.

En particulier, la responsabilité de BITSTACK sera écartée en cas de préjudice lié :

- aux risques inhérents au réseau blockchain et au protocole pouvant notamment entraîner une absence de rentabilité ; en particulier, BITSTACK ne saurait être tenue responsable de l'apparition d'une fourche (ou « bifurcation » ou « fork ») sur la chaîne de blocs sur laquelle sont émis les Crypto-actifs qui invaliderait certaines transactions passées, ni de la volatilité des cours ou des frais de transaction ; une perte financière, tout trouble commercial quelconque ou manque à gagner ;
- à tout trouble commercial quelconque ou manque à gagner ;
- un *bug*, virus informatique, dysfonctionnement accidentel ou intentionnel, imprévisible et insurmontable, des logiciels mis en œuvre, ou tout autre risque technologique, sous réserve que Bitstack ait respecté l'ensemble de ses obligations en matière de sécurité informatique, et ait procédé à des audits réguliers, conformément à la réglementation applicable ;
- un retard de livraison en raison d'une cause dont BITSTACK n'a pas la maîtrise ;
- la réalisation d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive ; BITSTACK ne garantit pas un accès continu et ininterrompu aux Services notamment pour des raisons de maintenance et de mise à niveau qui peuvent être rendues nécessaires en cas d'un incident de sécurité. Le cas échéant, BITSTACK fera ses meilleurs efforts pour notifier le Client préalablement à la réalisation d'une opération de maintenance lorsque cela est possible ;
- toute erreur d'affichage des prix par BITSTACK ou un service tiers, dès lors qu'il ne s'agit pas d'une erreur intentionnelle de BITSTACK ;
- aux démarches administratives, fiscales et sociales en vigueur et obligatoires dans le pays du Client ;
- à une défaillance partielle ou totale du matériel du Client ;

- un défaut de conservation ou de confidentialité des informations de connexion au Compte de la part du Client ;
- l'utilisation et l'affectation par le Client des sommes versées dans le cadre de l'utilisation des Services et ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée du fait de détournement de fonds ou abus de biens sociaux commis par le Client ;
- la fraude, l'intervention ou de l'omission du Client, ainsi que les dommages aggravés pour ces raisons ;
- une communication d'informations incomplètes ou erronées par le Client ;
- l'indisponibilité ou de la non-coopération raisonnable du Client avec les efforts de rétablissement entrepris par BITSTACK.
- Bitstack ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'utilisation de la Carte, notamment en cas de refus de paiement, d'indisponibilité temporaire des réseaux de paiement, d'incident technique imputable à un tiers, ou d'utilisation frauduleuse de la Carte, dès lors que ces événements relèvent du périmètre de responsabilité de Xpollens, des réseaux de paiement ou de prestataires tiers.
- Bitstack ne saurait être tenue responsable de toute perte, indisponibilité ou absence d'attribution du Stackback résultant notamment :
 - d'un incident technique ;
 - d'une modification du programme ;
 - d'une opération non éligible ;
 - d'une annulation ou d'un remboursement ;
 - d'une décision de conformité ou de sécurité.

En tout état de cause, la responsabilité de BITSTACK est limitée pour chaque Client à la valeur (en euros) des Crypto-actifs détenus par le Client dans son Compte à la date de survenance de l'événement générateur de responsabilité sauf disposition légale impérative contraire.

10. Force majeure

Tout événement, indépendant de la volonté des Parties, impossible de raisonnablement prévoir et de surmonter, sera considéré comme un événement de force majeure. Ainsi, BITSTACK ne pourra être tenue responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant à son contrôle, tels que notamment : fait du prince, perturbations météorologiques, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, pandémie ou autres événements hors du contrôle raisonnable de BITSTACK.

Toutes circonstances de cette nature intervenant après la conclusion du contrat et empêchant l'exécution dans des conditions normales des Services sont considérées comme cause d'exonération de tout ou partie des obligations des Parties.

En conséquence, la Société ne pourra être tenue responsable des interruptions qui en résulteraient ou de l'impossibilité d'y remédier.

11. Résiliation

En cas de modification de la loi ou de la réglementation applicable et de l'interprétation qui en est faite par l'autorité réglementaire compétente, affectant la capacité de BITSTACK ou de ses employés à exécuter les Services souscrits par le Client, les présentes CG seront automatiquement résiliées.

Les présentes CG seront inapplicables à compter de la suppression du Compte du Client.

La résiliation des présentes CG pourra, en tout état de cause, résulter de la seule initiative de BITSTACK en cas de violation de l'une quelconque des stipulations des présentes CG.

Chacune des Parties peut résilier les présentes CG pour violation si l'autre Partie enfreint de manière substantielle les CG et omet de remédier à cette violation dans les trente (30) jours suivant la réception d'un préavis par écrit. Dans cette hypothèse, le Client devra s'adresser à BITSTACK à l'adresse email suivante : hello@bitstack-app.com. À défaut sa demande ne pourra être considérée comme valide pour BITSTACK.

En outre, si BITSTACK cesse ses activités ou fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité et que la procédure n'est pas close dans les (90) jours, BITSTACK peut mettre fin à ses Services.

12. Conséquences liées à la rupture des présentes CG

À la date de la résiliation, tous les droits du Client en vertu des présentes CG seront immédiatement résiliés et le Client restera redevable des frais de service jusqu'à la date de résiliation indiquée par BITSTACK.

En outre, la fin de la relation contractuelle entre BITSTACK et le Client en application des présentes CG est susceptible d'entraîner les conséquences suivantes, à partir de la date effective de la résiliation :

- la suspension de l'accès aux Services et la clôture de son Compte. Cependant, le Compte pourra être maintenu ouvert pendant une période de douze (12) mois afin de couvrir d'éventuels litiges et réclamations ultérieures. Les opérations initiées avant la date effective de résiliation ne seront pas affectées par la demande de résiliation et devront être exécutées selon les termes des CG ;
- le transfert des crypto-actifs conservés au sein du Portefeuille du Client vers un portefeuille externe, selon les instructions du Client et conformément aux dispositions du paragraphe 2.5.2 des CG.

13. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle de la Plateforme, à l'exclusion du contenu généré par les Clients, sont la propriété de BITSTACK. Ils sont mis à disposition à titre gratuit dans le cadre exclusif de l'utilisation du Service. Par conséquent, toute utilisation de ces contenus sans l'autorisation préalable de BITSTACK est illicite.

BITSTACK est le producteur de la base de données de la Plateforme. Toute extraction, reproduction, représentation ou réutilisation non autorisée est strictement interdite et susceptible de poursuites.

14. Assistance

En cas de besoin d'assistance technique ou de support commercial, le Client peut à tout moment créer un ticket à l'adresse suivante : hello@bitstack-app.com.

15. Non-renonciation

Le fait que BITSTACK n'exige pas, à un moment donné, que l'autre partie exécute l'une de ses obligations en vertu des présentes CG n'affecte pas le droit de BITSTACK de demander leur exécution par la suite.

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité et l'obligation de respecter les autres clauses.

16. Données Personnelles

L'utilisation de la Plateforme par le Client entraîne la collecte et le traitement de données à caractère personnel par BITSTACK.

À ce titre, le Client est invité à prendre connaissance de la Politique de Confidentialité de BITSTACK

<https://www.bitstack-app.com/privacy-policy/politique-de-confidentialite>.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 223-1 du Code de la consommation, le Client est informé que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel via le site officiel prévu à cet effet :

<https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>

Dans le cadre des Services de paiement relatifs au Compte de paiement, Bitstack agit en qualité d'agent de Xpollens, établissement de monnaie électronique agréé. À ce titre, Xpollens est responsable du traitement des données personnelles nécessaires à la gestion du Compte de paiement et aux opérations de paiement associées.

Bitstack agit en qualité de sous-traitant de Xpollens pour l'exécution des opérations liées à la fourniture de ces Services, conformément à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Les données à caractère personnel collectées par Bitstack dans le cadre des autres Services (hors Compte de paiement) sont traitées par Bitstack en qualité de responsable du traitement, conformément à sa Politique de Confidentialité.

17. Droit applicable et juridiction compétente

17.1. Droit applicable

Les présentes CG doivent être lues et appliquées en accord avec le droit français.

17.2. Résolution amiable

En cas de litige, le Client est invité à procéder amiablement et à formuler une réclamation auprès du service clientèle de BITSTACK par voie postale à l'adresse fournie dans les Mentions Légales ou par email à l'adresse suivante : hello@bitstack-app.com.

Pour les Clients consommateurs :

Par ailleurs, le Client est informé que :

- En ce qui concerne les activités qui ne relèvent pas de la fourniture d'un service sur crypto-actifs, et après avoir saisi le service client de BITSTACK et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de (60) jours, le Client consommateur pourra saisir un Médiateur de la Consommation "médiateur de l'AMF" dont les coordonnées sont les suivantes :

- Par formulaire électronique sur le site de l'AMF :
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>
- Ou par courrier postal, à l'adresse suivante :
Médiateur de l'AMF
Autorité des marchés financiers
17 place de la bourse
75082 Paris Cedex France

Le médiateur a pour mission de tenter, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Le Client reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et de saisir les juridictions compétentes.

Il peut également recourir à la plateforme européenne de règlement des litiges, accessible au lien suivant : webgate.ec.europa.eu/odr ;

- En ce qui concerne les activités qui relèvent de la fourniture d'un service sur crypto-actifs, au médiateur de l'AMF accessible sur le site de l'AMF à la rubrique « le médiateur ».

Pour les Clients professionnels, aucune action ne pourra être intentée contre BITSTACK sans qu'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, lui ait été adressée préalablement comprenant les griefs à l'encontre de BITSTACK. BITSTACK et le Client professionnel privilégieront la voie amiable afin de résoudre tout éventuel litige.

17.3. Juridiction compétente

À défaut d'accord amiable :

- pour les Clients professionnels, tout litige découlant des présentes CG sera tranché par les tribunaux du ressort de la cour d'appel de Paris ;
- pour les Clients ayant la qualité de consommateur, le litige sera tranché par la juridiction compétente dans les conditions de droit commun.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU COMPTE DE PAIEMENT

**(APPLICABLE POUR DES PERSONNES PHYSIQUES N'AGISSANT PAS POUR DES
BESOINS PROFESSIONNELS)**

BITSTACK DIGITAL ASSETS SAS, société par actions simplifiée au capital de 4 500 482,90 € euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Aix en Provence sous le numéro 899 125 090 dont le siège social est situé Pepiniere Michel Caucik 100 Impasse des Houillères-Le Pontet 13590 Meyreuil, représentée par ROUBAUD Alexandre, agissant en qualité de Président de la société BITSTACK DIGITAL ASSETS SAS, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée le « Partenaire »,

Le Partenaire souhaite proposer des services de paiement à des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, services comprenant notamment l'ouverture d'un compte de paiement Principal et la fourniture d'une ou plusieurs carte(s) de paiement.

**A cette fin, le Partenaire a fait appel au Prestataire de service de paiement
XPOLLENS :**

- XPOLLENS est une société par actions simplifiée au capital de 64 427 585 euros, dont le siège social est situé 110 avenue de France 75013 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 501 586 341, (courriel : contact@xpollens.fr).
- XPOLLENS est un établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sous le code banque (CIB) 16528, pour émettre et gérer de la monnaie électronique, et/ou pour fournir certains services de paiement.
- XPOLLENS est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09) et inscrite sur la liste des établissements habilités à exercer leurs activités en France, telle que publiée sur le site Internet <https://www.regafi.fr>.
- Le Partenaire est désigné en tant qu'Agent de service de paiement de XPOLLENS.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après la « Convention ») constituent un contrat cadre de service de paiement, conclu entre XPOLLENS et le Client :

- Elles ont pour objet de fixer les conditions générales de fonctionnement sur le(s) compte(s) de paiement et des principaux services de paiement qui y sont attachés et de préciser les droits et obligations du Client et de XPOLLENS.

- Le Compte Principal est ouvert au profit d'une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et ne peut enregistrer d'opérations liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

Important :

- Le Client est invité à lire attentivement la Convention avant de l'accepter.
- Il déclare avoir pris connaissance, avant d'accepter la Convention, des informations et conditions relatives à XPOLLENS, sur l'utilisation des Services de paiement, les frais, la communication avec le prestataire, la modification et la résiliation de la Convention ainsi que sur les recours, qui figurent à la Convention, et plus généralement des informations essentielles et déterminantes de son consentement au sens de l'article 1112-1 du code civil.
- L'accès au service XPOLLENS et son utilisation supposent l'acceptation pleine et entière des présentes par le Client. Celles-ci restent à tout moment consultables et téléchargeables sur tous supports durables depuis l'Espace personnel.
- La Convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications que pourront subir la structure et la personnalité juridique de XPOLLENS, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle.

Définitions :

Les termes utilisés dans la Convention et débutant par une majuscule ont, sauf stipulation contraire, la signification qui leur est donnée ci-après. Ces termes sont indifféremment employés au singulier ou au pluriel.

- **Application mobile** : désigne tout logiciel, progiciel, programme, base de données, système de gestion de base de données qui permet au Client d'accéder aux services de paiement proposés par XPOLLENS.
- **ACPR** : désigne l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution.
- **Agent** : Les prestataires de services de paiement peuvent recourir aux services d'un ou plusieurs agents pour exercer pour leur compte, dans les limites de leur agrément, les activités de services de paiement, conformément aux dispositions de l'article L. 523-1 du code monétaire et financier. Dans le cadre des présentes, le Partenaire est Agent de XPOLLENS.
- **Carte Bancaire** : désigne le moyen de paiement sous forme de carte correspondant aux spécifications d'un réseau de cartes dont le logo est indiqué sur ladite carte. La Carte Bancaire est la propriété du Client.
- **Carte de paiement** : carte de paiement Visa au nom du Client, émise par XPOLLENS. Elle est valable trois ans à compter de son émission.
- **Client** : désigne le titulaire du ou des Compte(s) de paiement objet de la Convention, personne physique n'agissant pas pour les besoins de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), client du Partenaire, ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire, ainsi que la présente Convention.
- **Compte de paiement ou Compte** : désigne le(s) compte(s) de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier ouvert dans les livres de

XPOLLENS à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les Opérations de paiement, les frais dus par le Client et toute contrepassation en lien avec ses Opérations et de compenser ces montants à la date d'inscription aux fins de faire apparaître un solde net.

- **Compte de paiement Principal** : désigne le premier Compte de paiement ouvert dans les livres d'Xpollens au nom du Client aux fins de la fourniture des Services de paiement. Ce compte est identifié comme compte principal, sur lequel Xpollens facture les Services de paiement.
- **Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire** : désigne les conditions générales d'utilisation conclues entre le Client et le Partenaire.
- **Convention** : désigne le contrat-cadre de Services de paiement tel que défini à l'article L. 314-12 du Code monétaire et financier conclu entre XPOLLENS et le Client, composé des présentes.
- **Données de sécurité personnalisées** : désigne des données personnalisées fournies au Client à des fins d'authentification.
- **Espace Economique Européen ou EEE** : désigne les pays de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.
- **Espace Personnel** : désigne l'espace personnel, mis à disposition du Client par le Partenaire et auquel le Client a accès via l'Application mobile, reprenant l'ensemble des Services de paiement souscrits par le Client via l'Application mobile, et lui permettant de les gérer. L'Espace personnel comprend notamment la Convention, les relevés d'opération tels que prévus par la réglementation applicable.
- **Espace SEPA** : désigne les pays de l'Union Européenne, y compris la France et ses Départements et Territoires d'Outre-Mer ainsi que l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco, Saint-Marin, Jersey, Guernesey, l'Ile de Man, l'Etat de la Cité du Vatican et la Principauté d'Andorre.
- **Jour Ouvré** : désigne le jour où XPOLLENS ou la banque du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des Opérations de Paiement. Du lundi au vendredi sous réserve des jours de fermeture des systèmes permettant le règlement des opérations de paiement.
- **Opération de Paiement** : désigne tout versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement et pouvant être initié :
 - par le payeur qui donne un ordre de paiement à sa banque (ex : un virement) ;
 - par le payeur, par l'intermédiaire du bénéficiaire qui, après avoir recueilli l'ordre de paiement du payeur, le transmet à la banque du payeur, le cas échéant, par l'intermédiaire de sa propre banque (ex : un paiement par carte bancaire) ;
 - par le bénéficiaire qui donne un ordre de paiement, par l'intermédiaire de sa propre banque, à la banque du payeur fondé sur le consentement donné par le payeur au bénéficiaire (ex : un prélèvement).
- **Opérations de Paiement visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier** : désigne les opérations effectuées sur la base des Services de Paiement visés à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier et répondant aux caractéristiques suivantes :
 - opérations libellées en euros ;

- opérations libellées en euros sur le territoire de la collectivité d'outre-mer Saint-Pierre-et-Miquelon ou entre ce territoire et la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy et Saint-Martin ;
- **Opérations de Paiement autres que celles visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier** : désigne les services et opérations de paiement suivants :
 - les services de paiement permettant d'effectuer des opérations de paiement libellées en euros
 - entre d'une part l'EEE (en ce, y compris, la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et d'autre part un pays n'appartenant pas à l'EEE,
 - entre d'une part, Saint-Pierre-et-Miquelon, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, les Iles Wallis et Futuna, et d'autre part, un pays autre que la France.
- **Partenaire** : désigne le propriétaire de l'Application mobile qui permet d'accéder au service de paiements. Le Partenaire est enregistré en tant qu'Agent de services de paiement de XPOLLENS auprès de l'ACPR.
- **Parties** : désigne les parties signataires de la Convention.
- **Prestataire de services de paiement** : désigne l'établissement de crédit, de paiement ou de monnaie électronique agréé dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- **Réclamation** : désigne la déclaration actant le mécontentement d'un Client envers les prestations relatives aux Comptes ou aux Opérations de paiement.
- **Réglementation relative à la protection des données** : désigne les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), », ainsi que les lois nationales (notamment Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978), délibérations et recommandations de la CNIL ou de toute autre autorité de contrôle ou de supervision compétente au titre de la Convention ou d'une des Parties.
- **Services de paiement** : désigne les services de paiement attachés au(x) Compte(x), tels que décrits à l'article 8 des présentes.
- **Service d'émission d'instruments de paiement** : désigne le service de paiement fourni par un Prestataire de services de paiement tiers convenant par contrat de fournir au Client un instrument de paiement (carte) en vue d'initier et de traiter les opérations de paiement du Client.
- **Service d'initiation de paiement** : désigne le service consistant à initier un ordre de paiement (virement) par un Prestataire de services de paiement tiers, à la demande du Client, concernant un compte ouvert dans les livres de XPOLLENS.
- **Service d'information sur les comptes** : désigne le service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes du Client ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs banque(s).
- **XPOLLENS** : désigne XPOLLENS, société par actions simplifiée au capital de 64 427 585 euros, dont le siège social est situé 110 avenue de France 75013

Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 501 586 341(courriel : contact@xpollens.fr).

1. CONDITIONS D'OUVERTURE DU (DES) COMPTE(S)

1.1. PREREQUIS TECHNIQUES

- Pour pouvoir bénéficier des prestations, le Client doit impérativement disposer d'équipements (matériels et logiciels), dont il est seul responsable, compatibles avec les prestations ainsi que d'une adresse mail valide, un numéro de téléphone mobile valide, un terminal compatible avec l'Application mobile, connecté à une ligne de téléphonie mobile active permettant d'accéder à Internet.
- Le Client fait son affaire personnelle de la maintenance, plus généralement de tout élément qui procède de la maintenance, ainsi que de l'évolution ou de la mise à jour des équipements nécessaires à l'utilisation des prestations.

1.2. DECLARATION PREALABLE

Le Client garantit strictement XPOLLENS :

- Qu'il est une personne physique majeure, capable et disposant d'une pièce d'identité en cours de validité,
- Qu'il agit pour des besoins non professionnels,
- Que sa résidence est située en Europe : Le Client doit par ailleurs indiquer s'il est contribuable américain. Il signe une auto-certification de résidence fiscale de sorte que la responsabilité de XPOLLENS ne saurait être engagée s'il y a infraction à la réglementation fiscale du pays de résidence OU qu'il est domicilié dans l'un des États membres de l'Union européenne (UE) ou partie à l'Espace Economique Européen (EEE),
- Le cas échéant lorsqu'il est titulaire d'un compte bancaire ou de paiement ouvert auprès d'un Prestataire de services de paiement situé dans l'UE ou l'EEE et le cas échéant détenteur d'une carte de paiement permettant les transferts de fonds dotés du dispositif d'authentification forte au sens du code monétaire et financier, adossée à ce compte.
- Que les éléments d'identification qu'il communique à XPOLLENS par l'intermédiaire du Partenaire sont exacts et complets.

1.3. TRANSMISSION DES DOCUMENTS D'IDENTIFICATION

- Le Client a préalablement souscrit à l'offre Bitstack et aura déjà transmis à Bitstack via l'Application mobile, un document officiel d'identité en cours de validité comportant sa photographie ainsi que (i) une signature électronique certifiée ou (ii) un virement provenant d'un compte dont il est le titulaire. Si XPOLLENS en fait la demande, Bitstack transmettra les documents et justificatifs à XPOLLENS

- XPOLLENS peut demander au Client, par l'intermédiaire du partenaire, de lui fournir des informations et/ou documents complémentaires notamment en application des obligations lui incombant en termes de connaissance du Client, en particulier en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Pendant toute la durée de la Convention, le Client doit informer le Partenaire, directement ou au moyen de l'Application mobile, de tout changement intervenant dans sa situation personnelle et professionnelle et pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement du ou des Compte(s) (changement d'adresse, de numéro de téléphone, adresse email, mariage, divorce, perte d'emploi, changement d'activité, changement de capacité...) et s'engage à cet égard à fournir, à XPOLLENS, tout justificatif nécessaire.
- Conformément aux dispositions légales en vigueur, XPOLLENS déclare l'ouverture d'un Compte à l'administration fiscale. Conformément à la réglementation en vigueur concernant l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale (article 1649 AC du Code général des impôts et ses textes d'application), XPOLLENS doit effectuer des diligences d'identification de la résidence à des fins fiscales du Client et remplir des obligations déclaratives annuelles à l'égard de l'administration fiscale française concernant les comptes déclarables des personnes non résidentes à des fins fiscales en France (y compris les personnes américaines déterminées, au sens de la loi n°2014-1098 du 29 septembre 2014 dite loi FATCA). L'administration fiscale française procède à la transmission de ces informations à l'administration fiscale du pays de résidence fiscale du Client si la réglementation concernant l'échange automatique d'informations l'exige.
- Les personnes concernées s'engagent à fournir au Partenaire, directement ou au moyen du Site, tous les documents et justificatifs concernant leur pays de résidence fiscale.

1.4. MODALITES PRATIQUES D'OUVERTURE DU COMPTE DE PAIEMENT PRINCIPAL

Pour ouvrir un Compte de paiement Principal, le Client doit suivre la procédure prévue par l'Application mobile :

- Le Client par l'intermédiaire de Bitstack, est invité à saisir ses informations personnelles et à fournir les justificatifs nécessaires à l'ouverture du Compte de paiement Principal.
- Le Client choisit ensuite les services qu'il souhaite souscrire.
- Le Client doit prendre connaissance et accepter la Convention fournie sous format durable, avec authentification forte ou signature électronique.
- XPOLLENS se réserve le droit discrétionnaire :
 - D'accepter ou de refuser l'ouverture du Compte de paiement Principal, à sa propre discrétion et sans avoir à motiver sa décision. Cette décision ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts. XPOLLENS

- par l'intermédiaire du Partenaire, en informe le Client par tout moyen.
- À tout moment et sans justification, de clôturer le(s) Compte(s) et de résilier la Convention en cas de doute sur l'authenticité des documents d'identification recueillis, de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, ou en cas de fausse déclaration ou de non-respect de l'une des exigences susvisées.
 - De ne pas établir ou poursuivre une relation d'affaires avec un Client qu'il ne serait pas en mesure d'identifier ou lorsqu'il ne parviendrait pas à déterminer l'objet et la nature de la relation d'affaires.

2. DROIT DE RETRACTATION

Le droit de rétractation du consommateur prévu par l'article L.221-18 du code de la consommation ne peut être exercé dans le cadre (i) de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support physique, et dont l'exécution a commencé après accord préalable " exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation; ou (ii) de la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (article L. 221-28 du code de la consommation). En conséquence, lorsque l'utilisateur a utilisé le service d'investissement d'actifs numériques dans les 14 jours après son inscription, il renonce à son droit de rétractation.

3. CARACTERISTIQUES DU (DES) COMPTES

3.1 COMPTE INDIVIDUEL

Chaque Compte est un compte individuel ouvert au nom d'un seul titulaire, le Client. Chaque Compte est ouvert pour des besoins non professionnels au sens de l'article L 133-2 du code monétaire et financier. Chaque Compte ne peut enregistrer d'opérations liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

Chaque Compte est un compte de paiement exclusivement destiné à la réalisation d'opérations de paiement.

3.2 DEVISE DU COMPTE

Le (les) Compte(s) de paiement et l'exécution des Opération de Paiement sont effectués en euros. XPOLLENS ne fournira aucun service de change.

3.3 ABSENCE DE DECOUVERT

Un Compte de paiement ne permet pas de découvert. Le Client doit s'assurer que chaque Compte de paiement présente une provision disponible et suffisante, en tenant compte des Opérations de paiement qu'il a déjà autorisées.

En conséquence, le Client reconnaît et accepte que les ordres de paiements réalisés soient systématiquement rejetés si le Compte de paiement concerné n'est pas suffisamment provisionné.

4. FONCTIONNEMENT DU (DES) COMPTES

4.1. OPERATION VENANT AU CREDIT DU COMPTE

Le Compte de paiement Principal peut être crédité par le Client au moyen de sa Carte Bancaire et / ou par l'exécution d'un virement venant au crédit du compte

Les sommes enregistrées au crédit d'un Compte sont exclusivement destinées au Client, aux fins de réalisation d'Opérations de paiement.

Lors de l'acquisition des ordres de paiement par Carte Bancaire, XPOLLENS agit vis-à-vis des réseaux cartes en qualité d'accepteur en réception de fonds à charge pour ce dernier de transférer les fonds au Client, qui n'a pas par conséquent la qualité d'accepteur suivant les conditions des réseaux cartes. Le choix du réseau est laissé à l'appréciation de XPOLLENS. L'ordre de paiement est réputé irrévocable dès la saisie des données de la carte ou en cas d'enregistrement de la Carte Bancaire, dès la saisie du cryptogramme sur la page de paiement de l'Application mobile. XPOLLENS peut refuser l'enregistrement d'une Carte Bancaire ou annuler à tout instant cette sauvegarde par mesure de sécurité. XPOLLENS inscrira les fonds résultant de l'acceptation d'un ordre de paiement par Carte Bancaire immédiatement après qu'ils ont été reçus par XPOLLENS.

4.2. OPERATIONS VENANT AU DEBIT DU COMPTE : VIREMENT ET

UTILISATION DE LA CARTE

Au débit du Compte, le Compte peut enregistrer les opérations suivantes :

- Exécution d'Opérations de paiement par virement, venant au débit d'un Compte de paiement
- Emission d'opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement venant au débit du Compte de paiement Principal.

Les conditions de délivrance et d'utilisation de la carte de paiement font l'objet d'une convention distincte (dite « Conditions Générales de fonctionnement des Cartes »).

Le Client prend l'engagement envers XPOLLENS de n'effectuer sur le Compte que des opérations autorisées par la réglementation en vigueur. Notamment, le Client s'interdit,

tant en qualité de donneur d'ordre que de bénéficiaire, de domicilier sur le Compte des opérations ayant pour objet de permettre le blanchiment de capitaux ou de participer au financement du terrorisme, sous peine des sanctions pénales prévues par la loi.

Le Client peut à tout moment disposer du solde d'un Compte à l'exception des sommes qui seraient frappées d'indisponibilité (par exemple à la suite d'une saisie). Le solde d'un Compte est constitué par la différence entre le montant disponible des opérations inscrites au crédit et le montant des opérations inscrites au débit.

4.3. PLAFONDS APPLICABLES

Le Client est informé que le montant total des opérations enregistrées au débit pour chaque Compte, ne peut excéder un plafond dont le montant est de 10000 euros par période de trente jours calendaires.

Pour l'appréciation de ce plafond, ne sont pas prises en compte dans le calcul du montant total des opérations enregistrées au débit du Compte, les opérations enregistrées au débit du Compte au titre des cotisations, commissions, et/ou frais dus par le Client.

4.4. SOLDE DU (DES) COMPTES

Le solde d'un Compte est constitué par la différence entre le montant disponible des opérations inscrites au crédit et le montant des opérations inscrites au débit. XPOLLENS inscrit ces opérations au débit ou au crédit du Compte dès qu'il reçoit l'information, même si l'opération n'a pas encore été effectivement exécutée. Cela constitue le disponible du Compte, tel qu'affiché dans l'Espace Personnel du Client. Ce solde instantané est communiqué à titre indicatif, seul le solde comptable figurant sur le relevé de compte mensuel fait foi des opérations effectivement comptabilisées sur le Compte.

Le Client est informé qu'un justificatif de revenus peut-être demandé lorsque les transactions dépassent 1 500€ sur 30 jours glissants.

5. ESPACE PERSONNEL

5.1. DESCRIPTION

A l'ouverture de son Compte de paiement Principal, le Client dispose d'un Espace Personnel sécurisé dans l'Application mobile, reprenant l'ensemble des services qu'il a souscrits via l'Application mobile, et lui permettant de les gérer. Dans cet Espace Personnel, le Client peut notamment :

- Consulter et/ou gérer son (ses) Comptes, ses Services de paiement souscrits via l'Application mobile ;
- Demander la souscription de produits et services proposés par XPOLLENS via l'Application mobile ;
- Effectuer certaines Opérations de Paiement, tels que notamment des virements ;

- Consulter ou télécharger tous documents, notamment le RIB et la Convention, les conditions tarifaires, fournis sur support durable dans son Espace Personnel ;
- Mettre à jour ses informations personnelles ;
- Solliciter le service client du Partenaire
- Procéder à la clôture du compte

XPOLLENS se réserve le droit, pour des motifs réglementaires ou liés à la sécurité des opérations, de modifier à tout moment la liste des opérations réalisables via l'Espace Personnel.

5.2. CONDITIONS D'ACCES

5.2.1 MATERIEL

Le Client peut accéder à son Espace Personnel via l'Application mobile depuis son terminal mobile (téléphone, tablette, etc.), sous réserve de disposer d'un équipement compatible et d'un accès à Internet (liste des systèmes d'exploitation compatibles disponible sur le site internet du Partenaire).

L'accès à l'Espace Personnel est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet.

Le Client est entièrement responsable du fonctionnement correct de son terminal et de sa ligne téléphonique, ainsi que de sa liaison à Internet. Il doit prendre soin de veiller à ce que cet équipement ne présente pas de problème ou de virus et présente une sécurité suffisante pour prévenir le risque qu'un tiers obtienne l'accès à des données relatives aux services fournis via l'Application mobile. Le Client met tout en œuvre pour préserver cette sécurité. Le Client s'assure en particulier de la sécurité de son terminal mobile en utilisant et en mettant régulièrement à jour des logiciels anti-virus et anti-espions ainsi qu'un pare-feu personnel.

L'Application mobile est disponible 24 heures/24, 7 jours/7, sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance et de mise à jour des bases informatiques.

Le Client reconnaît toutefois avoir connaissance des aléas inhérents à l'utilisation du réseau Internet et en particulier des débits très variables, de la saturation du réseau provoquant des perturbations de services, de ses performances techniques et des temps de réponse pour accéder aux services. Il reconnaît expressément qu'en l'état actuel de la technique il n'est pas possible de garantir que les services fonctionneront sans discontinuité, ni bogue. XPOLLENS ne saurait être tenu pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée d'accès aux services.

5.2.2 DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISEES

Le Client doit s'authentifier auprès de XPOLLENS, au moyen d'une Donnée de sécurité personnalisée :

- Lorsque le Client réalise des opérations dites sensibles (ex : ajout d'un bénéficiaire dans la liste des bénéficiaires de virements, consultation du solde, de l'historique des opérations, etc..) dans son Espace Personnel.

Pour ce faire, le Client pourra utiliser un des deux éléments suivants pour s'authentifier fortement :

- Le code à cinq (5) chiffres, qu'il a choisi lors de l'entrée en relation ;
- Ou, à son choix, la biométrie digitale ou faciale (en fonction de la configuration de son téléphone mobile).
- En complément, un jeton cryptographique sécurisé est placé dans le téléphone mobile du Client de manière à pouvoir valider la bonne possession du téléphone mobile. Le lien entre l'Application mobile et le téléphone mobile est créé et sécurisé lors de l'entrée en relation.

Ces éléments ont été sécurisés lors de l'entrée en relation du Client.

Toute opération que le Client réalise via l'Espace Personnel avec saisie d'une Donnée de sécurité personnalisée qui lui est propre, sera présumée réalisée par lui, sauf preuve contraire qu'il peut apporter par tout moyen recevable en justice.

6. INFORMATION ET COMMUNICATIONS

6.1. RELEVÉ DE COMPTE

Un relevé de compte est mis à disposition du Client au moins une fois par mois sur support durable, sur son Espace Personnel, sous réserve de l'existence d'opérations durant la période concernée sur chacun de ses Compte(s).

La consultation des relevés est disponible dans l'Espace Personnel pendant une durée de 5 ans. Le Client doit vérifier les opérations enregistrées figurant sur ses relevés de compte et télécharger/sauvegarder ses relevés afin de pouvoir les conserver au-delà de cette période. En cas de résiliation de la Convention, le Client ne pourra plus consulter les relevés de compte dans son Espace Personnel. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces relevés avant la résiliation effective de la Convention.

Dans le cas où le Client en fait la demande, le(s) relevé(s) de compte(s) mensuel(s) lui sont envoyé(s) sur support papier.

Si aucun mouvement n'a été constaté sur un Compte, le relevé concerné sera mis à disposition sur l'Application mobile, selon une périodicité annuelle.

L'éventuelle information préalable sur les frais liés aux irrégularités et incidents sera mise à disposition dans l'Espace Personnel, selon la même périodicité que le relevé de compte.

Il appartient au Client de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur chaque relevé de compte.

Le Client doit surveiller régulièrement les opérations enregistrées sur son (ses) compte(s). S'il constate une anomalie, il doit en informer le Partenaire sans tarder ; à défaut, cela pourrait constituer une négligence de sa part.

La preuve des opérations effectuées sur le(s) Compte(s) par le Client incombe à XPOLLENS et résulte des écritures comptables de celle-ci, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le Client, auquel il appartient de conserver les justificatifs des opérations (relevés de compte, tickets de paiement...).

Lorsque le Client réalise des opérations au moyen de son Espace Personnel, il s'engage à respecter l'ensemble des procédures d'accès, d'authentification et d'utilisation qui lui sont indiquées.

Les enregistrements dématérialisés (électroniques, informatiques) ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de leur inscription au compte, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le Client.

6.2. RELEVES DE FRAIS

En janvier de chaque année, le Partenaire met à la disposition du Client, sur son Espace Personnel, un récapitulatif des sommes que le Partenaire a perçues au cours de l'année civile précédente dans le cadre de la gestion de chaque Compte(s). Le Partenaire notifie au Client la mise à disposition de ce relevé, par courrier électronique.

6.3. RIB

Le Relevé d'Identité Bancaire (ci-après « RIB ») mentionne les références bancaires du Compte : l'identifiant international du compte (« IBAN ») et l'identifiant international de XPOLLENS (« BIC »). Le RIB est disponible sur l'Espace Personnel. Ces informations sont également inscrites sur le relevé de compte.

6.4. COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

À tout moment de la relation contractuelle, le Client a le droit de recevoir, sur demande, la Convention sur support papier ou sur un autre support durable. La demande doit être formulée auprès du Partenaire. Elle est également disponible sur l'Application mobile.

Le Client autorise XPOLLENS ou le Partenaire à lui adresser sous forme électronique (SMS, mail, mise à disposition sur l'Espace Personnel notifiée au Client par mail ou SMS) toutes informations relatives à l'exécution de la Convention et des produits ou/et services souscrits.

Le Client s'engage donc à fournir, via l'Application mobile, des coordonnées valides et à jour et notamment une adresse électronique que le Client consulte régulièrement. Il est

notamment responsable de la notification au Partenaire de la modification de ses coordonnées. Ainsi, lorsque XPOLLENS ou le Partenaire aura adressé un message, sous quelque forme que ce soit, à l'adresse lui ayant été indiquée par le Client, le message sera considéré comme ayant été reçu par le Client, la non-validité ou le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier.

Le Client peut contacter le service relations client du Partenaire :

- par email à l'adresse contact@bitstack-app.com;
- par Chat sur le site internet : <https://www.bitstack-app.com/contact>

7. CONDITIONS TARIFAIRES

Les conditions tarifaires sont fournies au Client lors de l'ouverture de Compte de paiement Principal. Elles sont tenues à la disposition de la clientèle et du public sur l'Application mobile. Les conditions tarifaires sont détaillées dans les Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire.

Le Client autorise expressément XPOLLENS :

- à régler tous les frais dus par le Client au Partenaire au titre des Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire,
- à ce que ce règlement se fasse par prélèvement sur son Compte de paiement

Par ailleurs, les frais et commissions, dus annuellement sur les Comptes inactifs, sont d'un montant de 30€ TTC qui viendront en déduction du solde créditeur, pour la tenue d'un Compte inactif. XPOLLENS procède à la clôture d'un Compte inactif dont le solde est nul.

Le Client autorise expressément XPOLLENS à régler les frais dus et exigibles au titre de la Convention par prélèvement sur son (ses) Compte(s), dans la limite du solde disponible. XPOLLENS pourra, en outre, exercer une compensation sur l'ensemble des sommes déposées auprès de lui par le Client, jusqu'au règlement de tout solde et, plus généralement, de toute autre somme due par ce dernier. Elle pourra conditionner l'autorisation et l'exécution de toute opération de paiement au complet règlement des sommes dues et exigibles à XPOLLENS par le Client.

Les Parties conviennent que les dettes réciproques de XPOLLENS ou du Partenaire et du Client résultant de l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire, se transforment automatiquement en simples articles de crédit et de débit dans la limite de la provision disponible du Compte. Après compensation, ces débits et crédits forment un solde net créditeur ou nul du Compte. En l'absence de provision suffisante sur le(s) Compte(s), le montant restant dû par le Client après compensation est inscrit sur le relevé de son Compte sur une ligne spécifique correspondant à une dette exigible.

Nonobstant ce qui précède, le Client et XPOLLENS ou le Partenaire conviennent de compenser toute dette liquide, exigible, réciproque résultant de l'exécution de la Convention ou des Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire.

8. SERVICES DE PAIEMENT ASSOCIES AU(X) COMPTE(S)

8.1 VIREMENT SEPA AU DEBIT DU COMPTE

8.1.1 MODALITES DU VIREMENT

Le virement est une opération ordonnée par le Client qui, en sa qualité de payeur, donne un ordre de transfert de fonds à XPOLLENS.

Les références du Compte à débiter et le montant du virement devront également être indiqués. Les données à renseigner par le Client sont le nom et l'IBAN ou, à défaut, le n° de compte et le BIC de la banque du Client ou, à défaut, le nom de celle-ci, ainsi que, le cas échéant, les autres informations à fournir pour l'exécution correcte du virement sollicitée par XPOLLENS.

Le compte destinataire doit être ouvert auprès d'un établissement de crédit ou un Etablissement de paiements ou un Etablissement de monnaie électronique situé dans l'Espace SEPA. Le Client doit indiquer obligatoirement les références du compte destinataire (IBAN) à XPOLLENS permettant d'identifier le compte du destinataire des fonds.

Aucun virement ne pourra être traité à partir d'informations incomplètes ou erronées.

Modalités pratique :

- Le Client peut effectuer son virement en ligne via l'Application mobile.
- Le Client doit préalablement ajouter les coordonnées du compte bancaire ou de paiement du destinataire des fonds dans son Espace Personnel. Il lui est alors demandé de s'authentifier au moyen d'une Donnée de sécurité personnalisée, dans les conditions définies à l'article 5.2.2 ci-dessus. Il peut alors saisir les informations relatives au virement qu'il souhaite effectuer. Un récapitulatif des informations relatives au virement opéré lui est ensuite présenté pour validation. Si le Client souhaite confirmer l'ordre de virement, il valide ces informations.
- Par l'exécution de cette procédure, le Client donne son consentement à l'exécution de l'ordre de virement.
- Le Client peut également ordonner un virement immédiat en ligne par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement agréé. L'identité et les coordonnées bancaires du Client sont alors communiquées à XPOLLENS par ledit prestataire.

Pour des raisons de sécurité, le montant d'un virement ne pourra excéder 3000 euros

8.1.2 CONSENTEMENT A UNE OPERATION DE VIREMENT

XPOLLENS et le Client conviennent que le Client donne son consentement à une opération de virement initiés à partir de l'Espace Personnel, par la procédure suivante : le Client saisit les informations relatives à l'ordre de virement souhaité ; il vérifie les informations qui s'affichent sur le récapitulatif de l'ordre de virement ; il valide l'ordre de virement puis s'authentifie fortement pour autoriser la bonne exécution du virement (comme indiqué au 5.2.2)

L'ordre de virement immédiat est irrévocable dès sa réception par XPOLLENS. XPOLLENS et le Client conviennent que toute demande de révocation présentée après ces délais sera refusée.

Lorsque le Client donne son consentement explicite à l'exécution d'une opération, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement (PSIP), il ne peut pas révoquer l'ordre de virement, réalisé par internet, après avoir donné son consentement à ce prestataire.

8.1.3 EXECUTION DES VIREMENTS SEPA

Moment de réception

Les ordres de virements immédiats initiés à partir de l'Espace Personnel sont reçus par XPOLLENS le Jour Ouvrable de la saisie de l'ordre de virement en ligne jusqu'à l'heure limite fixée à 11 heures, au-delà de laquelle l'ordre de virement est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant.

Un ordre de virement instantané est réputé reçu par XPOLLENS dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenus à l'article 8.1.2 ci-dessus, quel que soit le jour ou l'heure de réception de celui-ci.

La réception de l'ordre de virement instantané est matérialisée par un horodatage (donnant l'heure exacte de prise en compte par XPOLLENS de l'instruction du Client). Une fois l'ordre de virement instantané reçu par XPOLLENS dans ces conditions, le virement instantané est irrévocable.

Délai maximal d'exécution des virements SEPA

Il est convenu que leur montant est crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre. Dès réception des fonds, la banque du bénéficiaire crédite le compte de son client. Pour les virements impliquant une opération de change, ce délai ne peut dépasser quatre Jours Ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de virement.

8.1. PAIEMENTS ET RETRAITS PAR CARTE

Les conditions de délivrance et d'utilisation de la carte de paiement font l'objet d'une convention distincte (dite « Conditions Générales de fonctionnement des cartes »).

Important : Retrait de la carte fonctionnant sur le Compte de paiement

Une inscription au Fichier central des retraits de cartes bancaires géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement (toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par la provision disponible du compte) résultant directement de l'usage de la carte n'a pas été régularisé suite à la notification par XPOLLENS au titulaire du compte sur lequel elle fonctionne.

La finalité principale de ce Fichier consiste à éviter qu'une banque ne décide de délivrer une carte dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement.

Lorsque XPOLLENS décide de déclarer audit Fichier sa décision de retrait de la carte, elle en informe le titulaire de la carte et/ou le titulaire du Compte sur lequel fonctionne ladite carte, par tout moyen et l'invite à régulariser cet incident dans le délai de cinq jours ouvrés.

8.2.1 Retraits d'espèces

Le Client peut effectuer des retraits d'espèces dans des guichets automatiques de billets à l'aide de sa carte de paiement et dont les conditions de délivrance et d'utilisation sont décrites dans les « Conditions Générales de fonctionnement des cartes ».

Le moment de réception par XPOLLENS de l'ordre de retrait correspond à la date de la saisie de l'ordre de retrait sur le guichet automatique de billets.

Néanmoins, un ordre de retrait d'espèces effectué au-delà de l'heure limite définie par XPOLLENS est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

L'ordre de retrait d'espèces est exécuté immédiatement à compter du moment de réception.

Les ordres de retrait en euro qui excèdent un certain montant nécessitent un délai de prévenance. Le Client en est informé par XPOLLENS.

Pour des raisons de sécurité, le montant des ordres de retrait ne pourra excéder 500 euros par 7 jours calendaires.

8.2. PRELEVEMENT SEPA

8.3.1 Définition et Conditions d'utilisations

Le prélèvement SEPA est un Service de Paiement visé aux articles L. 133-1 et L. 314-I II du Code monétaire et financier. Il s'agit d'un prélèvement en euros initié par le créancier sur la base de l'autorisation préalable du débiteur formalisée par un mandat. Les

comptes du créancier et du débiteur sont tenus dans des banques ou un Etablissement de paiements ou un Etablissement de monnaie électronique situé dans la zone SEPA. Il peut être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de la zone SEPA, entre la France métropolitaine, les départements et régions d'outre-mer, Saint-Barthélemy, Saint Martin (en sa partie française) et Saint-Pierre-et-Miquelon. Le prélèvement SEPA peut être ponctuel ou récurrent.

Le prélèvement SEPA s'appuie sur un formulaire unique de mandat de prélèvement SEPA mis à disposition par le créancier et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné au créancier de présenter des demandes de prélèvements sur le Compte Xpollens désigné du débiteur, le second donné à XPOLLENS l'autorisant à débiter ledit compte. Cette double autorisation peut être permanente, s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaire/ponctuelle, s'il s'agit d'un paiement ponctuel. Le mandat doit comporter l'Identifiant Créancier SEPA (ICS) du créancier ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) qui, pour un créancier donné, identifie chaque mandat.

Le Client débiteur s'engage à respecter les termes des mandats convenus avec ses créanciers et à leur signaler tout changement de données le concernant figurant sur ces mandats, dont notamment les coordonnées bancaires du nouveau compte à débiter en cas de changement de compte. Dans ce cas, Xpollens, s'engage à exécuter les prélèvements SEPA qui se présentent sur le compte du Client, sur la base d'un mandat de prélèvement SEPA antérieur.

Le créancier, qui détient et conserve le mandat, devra adresser au débiteur préalablement au débit une pré-notification (facture, avis, échéancier), précisant les montant(s) et date(s) d'échéance du(des) prélèvement(s) SEPA et éventuellement, l'ICS et la RUM.

La pré-notification doit être adressée au débiteur au moins quatorze jours calendaires (sauf accord bilatéral sur un délai différent) avant sa date d'échéance en précisant le montant, la date d'échéance du prélèvement et éventuellement, l'ICS et la RUM. Si le débiteur souhaite empêcher le recouvrement, il peut l'indiquer à Xpollens après cette notification mais avant le débit.

En aucun cas, Xpollens ne doit conserver pour son Client débiteur un exemplaire du mandat. Il appartient au créancier de conserver le mandat.

Le Client débiteur a la possibilité de refuser l'exécution de prélèvements SEPA sur son compte. Ce refus doit être notifié d'une part, à Xpollens par courrier et d'autre part, à tout créancier lui proposant ce mode de paiement. Le Client devra alors convenir d'un autre moyen de recouvrement avec le créancier.

Le Client débiteur peut révoquer une ou plusieurs échéances ou retirer son consentement à l'exécution de l'ensemble des échéances du prélèvement SEPA au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédant le jour de l'échéance. Ce retrait de consentement a pour effet que toute opération postérieure est réputée non autorisée.

Le Client peut effectuer la révocation de l'ordre ou le retrait du consentement auprès Xpollens, sous réserve de lui communiquer le numéro de compte concerné, le nom du créancier, l'ICS du créancier bénéficiaire ainsi que la RUM.

Le Partenaire peut prélever des frais pour ce retrait de consentement, précisés, le cas échéant, dans les conditions tarifaires.

8.3.2 Droit du Client débiteur avant l'exécution des prélèvement SEPA

Le Client débiteur a le droit de donner instruction écrite à Xpollens de :

- limiter l'encaissement des prélèvements SEPA à un certain montant et/ou une certaine périodicité,
- bloquer tout prélèvement SEPA sur son Compte,
- bloquer les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (Liste noire), ou
- n'autoriser que les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers donnés (Liste blanche).

Les restrictions concernant le montant et/ou la périodicité, le blocage du (des) prélèvement(s) et l'autorisation de certains prélèvements prendront effet à compter des prochaines dates d'échéance de prélèvements. Elles ne peuvent pas s'appliquer aux prélèvements en cours d'exécution.

Certains services donneront lieu à une facturation indiquée aux conditions tarifaires.

8.3.3 Délais et modalités de contestation d'un ordre de prélèvement SEPA

Après l'exécution d'un prélèvement SEPA, le Client débiteur qui conteste l'opération de prélèvement, peut en demander le remboursement dans les délais décrits ci-après qu'il s'engage à respecter :

- Soit dans un délai de huit semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de contestation.

Le Client débiteur est remboursé par Xpollens dans un délai maximum de dix Jours Ouvrables suivant la réception par cette dernière de sa demande de remboursement sauf en cas de reversement des fonds par le créancier.

- Soit, passé ce délai de huit semaines, dans un délai maximum de trois mois, lorsqu'il s'agit d'un prélèvement non autorisé (du fait de l'absence d'un mandat de prélèvement ou suite à la révocation du mandat de prélèvement). Le remboursement par Xpollens n'exonère pas le Client débiteur de ses éventuelles obligations vis-à-vis du créancier.

Le Client s'engage à résoudre directement avec son créancier tout litige commercial lié à un ou plusieurs prélèvements.

8.1.4 Vérification du bénéficiaire – Virements SEPA classiques et instantanés (service permettant de renforcer la sécurité des virements et de réduire les risques d'erreurs et de fraudes)

Principes généraux

Conformément au Règlement (UE) 2024/886 du 13 mars 2024, XPOLLENS, en tant que prestataire de services de paiement du payeur, procède à la vérification du bénéficiaire auquel le Client a l'intention d'envoyer un virement SEPA classique ou instantané. Ce service vérifie la concordance entre l'IBAN du compte du bénéficiaire et le nom de ce dernier. Etant précisé que le nom du bénéficiaire correspond au nom et prénom, dans le cas d'une personne physique, au nom commercial ou à la dénomination sociale ou à un autre élément de données accepté par XPOLLENS, dans le cas d'une personne morale.

Ce service ne doit pas être utilisé dans un autre but que la vérification du bénéficiaire dans le cadre d'une opération de virement.

Cette vérification est réalisée dès que le Client a complété les informations relatives au bénéficiaire, dans l'ordre de virement, et avant qu'il autorise le virement.

Pour les virements différés et permanents, la vérification est effectuée lors de la constitution de l'ordre de virement par le Client et non à chaque échéance du virement.

Ce service est fourni au Client à titre gratuit.

Résultats de la vérification

Cette vérification est effectuée sur la base des informations fournies par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

En cas de concordance, le parcours de virement se poursuit.

Dans les autres cas, XPOLLENS informe immédiatement le Client du résultat de la vérification réalisée :

- Soit, concordance partielle. XPOLLENS communique alors au Client le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN qu'il a fourni.
- Soit, non-concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire. XPOLLENS ne donnera aucune information sur le bénéficiaire.
- Soit, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire ne permet pas de vérifier le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN.

Dans ces cas, XPOLLENS informe le Client que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.

Si, malgré cette alerte, le Client autorise le virement, XPOLLENS l'informe que :

- Le virement est considéré comme exécuté au profit du bon bénéficiaire ;

- Que XPOLLENS ne peut être tenue responsable de l'exécution de ce virement au profit d'un mauvais bénéficiaire ;
- Qu'il n'a pas droit au remboursement de ce virement.

De même, XPOLLENS n'est pas responsable de l'exécution d'un virement SEPA en faveur d'un mauvais bénéficiaire, sur la base d'un IBAN inexact communiqué par le Client, pour autant que XPOLLENS ait satisfait à ses obligations au titre du service de vérification du bénéficiaire.

En cas de non-respect par XPOLLENS ou un prestataire de services d'initiation de paiement de ses obligations en matière de vérification du bénéficiaire, entraînant une opération de paiement mal exécutée, XPOLLENS restitue sans tarder au Client le montant du virement SEPA et, le cas échéant, rétablit le Compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu.

Si le compte du bénéficiaire est clôturé, le Client en est informé et le virement ne peut être exécuté.

Description du service lorsque XPOLLENS agit en tant que prestataire de services de paiement du bénéficiaire

A la demande de la banque du payeur, XPOLLENS est tenue de vérifier la concordance entre l'IBAN du compte et le nom du bénéficiaire, fournis par le payeur. Lorsqu'ils ne concordent pas, XPOLLENS doit en informer la banque du payeur. En cas de concordance partielle, XPOLLENS a l'obligation réglementaire de communiquer à la banque du payeur le nom du Client bénéficiaire du virement.

9. MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES DE PAIEMENT

9.1. REFUS D'EXECUTION

XPOLLENS est fondé, dans certains cas, à refuser l'exécution d'un ordre de paiement, notamment en raison d'un défaut de provision suffisante sur le Compte débité, d'une erreur matérielle ou d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Pour les Opérations de Paiement visées à l'article L.133-1 du Code monétaire et financier, lorsque XPOLLENS refuse d'exécuter un ordre de paiement, le Partenaire en informe le Client par tout moyen, dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant le refus d'exécution de l'ordre de paiement. Le Partenaire indique également au Client, si possible et à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition du droit de l'Union européenne ou du droit national pertinente, les motifs de ce refus et, en cas d'erreur matérielle, la correction appropriée. Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu et ne peut donc engager la responsabilité de XPOLLENS au titre de l'article 9.2 ci-après.

Pour l'exécution correcte de ses ordres de paiement relevant de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, le Client doit communiquer l'identifiant unique du bénéficiaire, donnée permettant d'identifier ce dernier et/ou son compte. Il s'agit de l'identifiant international du compte (ci-après « IBAN ») du bénéficiaire (cf. supra) et l'identifiant international de la banque de ce dernier (ci-après « BIC »). Ces coordonnées bancaires sont communiquées au Client par le bénéficiaire qui les obtient de sa banque.

Pour les opérations nationales et transfrontières à l'intérieur de l'EEE, le Client fournira uniquement son IBAN et celui du débiteur dans son ordre de paiement.

9.2. RESPONSABILITE A L'EXECUTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

9.2.1 IDENTIFIANT UNIQUE

Un ordre de paiement exécuté par XPOLLENS conformément à l'identifiant unique fourni par le Client est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique (IBAN, BIC). Si l'identifiant unique fourni est inexact, XPOLLENS n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Il s'efforce toutefois de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement et peut pour ce faire imputer des frais au Client. La banque du bénéficiaire erroné communique à la banque du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Si la banque du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, elle met à disposition du Client, à sa demande, les informations qu'elle détient pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Si le Client fournit des informations supplémentaires ou des informations définies dans la Convention ou les contrats de services de paiement associés comme nécessaires à l'exécution de l'opération de paiement, XPOLLENS n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique que le Client a fourni.

9.2.2 VIREMENTS

XPOLLENS est responsable de leur bonne exécution jusqu'à réception du montant de l'Opération de paiement par la banque du bénéficiaire conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessus.

Dans le cas d'une opération mal exécutée pour laquelle sa responsabilité est engagée, XPOLLENS restitue sans tarder au Client le montant de l'opération concernée et si besoin est, rétablit le Compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le Compte du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, la banque du bénéficiaire veille, à la demande de XPOLLENS agissant pour le compte du Client, à ce que la date de valeur à laquelle le compte du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le Client par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement, XPOLLENS rembourse au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit son Compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Le Client devra fournir à XPOLLENS tous les éléments relatifs à l'intervention du prestataire de service de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement.

Si le prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'opération de paiement, il indemnise immédiatement XPOLLENS, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du payeur.

9.2.3. RECHERCHE D'OPERATIONS

Dans le cas d'une opération mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité et sur demande du Client, XPOLLENS s'efforce de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie au Client, sans frais pour celui-ci, le résultat de sa recherche.

9.2.4. FRAIS

XPOLLENS est redevable, à l'égard du Client, des frais qu'il a supportés du fait de la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont il est responsable.

9.2.5 EXCEPTIONS

XPOLLENS n'est pas responsable en cas de force majeure, s'il est lié par d'autres obligations légales nationales ou communautaires et si le Client n'a pas contesté l'opération selon les modalités visées à l'article 9.2.6 ci-dessous.

9.2.6 CONTESTATION

Le Client doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le relevé de compte en vue de contacter immédiatement XPOLLENS pour toute erreur ou omission. Tout manquement pouvant être constitutif d'une négligence de sa part.

a) Pour les Opérations de paiement relevant des articles L.133-1 (virements, prélèvements, ...),

- **Opérations non autorisées ou mal exécutées**

Le Client doit signaler, sans tarder, au Partenaire qui signalera à XPOLLENS les opérations non autorisées ou mal exécutées qu'il conteste et ce, dans un délai maximum de treize mois suivant la date de débit en compte de cette opération, sous peine de forclusion.

Ces dispositions s'appliquent également en cas d'intervention d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement dans l'Opération de paiement.

XPOLLENS rembourse au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, XPOLLENS rétablit le Compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

XPOLLENS pourra toutefois contrepasser le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Client, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Client et, dans la limite du solde disponible du Compte de celui-ci.

Lorsque l'Opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement, XPOLLENS rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au Client le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le Compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Si le prestataire de services de paiement qui a fourni le Service d'initiation de paiement est responsable de l'Opération de paiement non autorisée, il indemnise immédiatement XPOLLENS, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du Client, y compris le montant de l'Opération de paiement non autorisée.

- **Opérations autorisées**

Le Client peut contester les opérations de prélèvement SEPA et en demander le remboursement dans un délai de huit semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de sa contestation conformément à l'article 8.1.2 ci-dessus.

Conformément à l'article L. 133-25-2 du Code monétaire et financier, le Client n'a pas droit au remboursement d'une opération de paiement pour laquelle il a donné son consentement directement auprès de XPOLLENS ou du Partenaire. Dès lors que le Client retirerait son consentement à ces prélèvements, il bénéficierait du droit au

remboursement des opérations non autorisées dans les conditions ci-dessus. Le Client est toutefois informé des conséquences d'éventuelles échéances impayées liées à ce retrait de consentement dans le contrat concerné.

Les modalités de remboursement des opérations par carte autorisées sont définies dans les Conditions Générales de Fonctionnement de la Carte.

b) Pour les Opérations de Paiement autres que celles visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, les contestations relatives aux opérations figurant sur un relevé de compte doivent être formulées à XPOLLENS au plus tard dans le mois suivant l'envoi du relevé de compte.

Passé ce délai, le Client est réputé, sauf à rapporter la preuve contraire, avoir approuvé les opérations constatées sur son relevé de compte.

9.2.7 SERVICES D'INFORMATION SUR LES COMPTES ET D'INITIATION DE PAIEMENT

a) Utilisation par le Client du Service d'information sur les Comptes

Le Client peut accéder aux données de son (ses) Compte(s) par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement de son choix fournissant le Service d'information sur les comptes.

Le Client doit donner son consentement exprès au prestataire d'information sur les comptes en vue de l'accès aux données du (des) Compte(s). Ce prestataire d'informations sur les comptes est tenu de disposer de l'enregistrement prévu par la réglementation en vigueur.

b) Utilisation par le Client du Service d'initiation de paiement

Le Client peut initier une opération de paiement (virement), par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement. Le Client doit donner son consentement explicite à l'exécution de l'opération, par l'intermédiaire du prestataire d'initiation de paiement. Ce prestataire d'initiation de paiement est tenu de disposer de l'agrément exigé par la réglementation en vigueur.

XPOLLENS peut refuser à un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au(x) Compte(s) du Client, sur la base de raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au(x) Compte(s) par ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une Opération de paiement.

Dans ces cas, XPOLLENS informe le Client, dans son Espace Personnel, du refus d'accès au(x) Compte(s) et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au Client avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après

ce refus, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union Européenne ou de droit Français pertinente.

XPOLLENS permet l'accès au(x) Compte(s) dès lors que les raisons mentionnées précédemment n'existent plus.

Lorsque XPOLLENS refuse à un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'information sur les comptes ou un Service d'initiation de paiement l'accès au compte du Client conformément au paragraphe ci-dessus, XPOLLENS notifie immédiatement cet incident à la Banque de France. La notification contient les informations pertinentes relatives à cet incident et les raisons justifiant les mesures prises. La Banque de France évalue cet incident, prend au besoin des mesures appropriées et, si elle l'estime nécessaire, en informe l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en application de l'article L. 631-1 du Code monétaire et financier.

10. INCIDENTS

10.1. INCIDENT DE PAIEMENT

Les Comptes du Client ne doivent jamais être débiteur. Ainsi, il est rappelé qu'avant d'effectuer toute opération au débit d'un Compte, le Client doit s'assurer que le Compte dispose d'une provision suffisante et disponible, que cette provision subsistera jusqu'à la réalisation effective de l'opération et que, par conséquent, l'exécution de cette opération ne rendra pas débiteur le solde du Compte.

A défaut de provision suffisante et disponible, le Client s'expose au rejet de ses opérations débitrices. Le Partenaire peut alors appliquer des frais pour défaut de provision, le cas échéant prévus aux conditions tarifaires.

À titre exceptionnel, XPOLLENS peut autoriser un dépassement qui ne constitue aucunement un droit pour le Client ni un engagement de consentir une autorisation de découvert permanente ou temporaire.

Toute opération imputée sur un Compte en générant un solde débiteur du Compte, doit être régularisée par le Client dans les plus brefs délais. A défaut, XPOLLENS se réserve la faculté de remettre en cause la disponibilité de tout ou partie des Services de paiement attachés au Compte du Client ou de résilier la Convention dans les conditions de l'article 14.2.2.

En cas de non-remboursement du solde débiteur devenu exigible et exigé, le client est susceptible d'être inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

10.2. INCIDENT DE FONCTIONNEMENT

Est considéré comme un incident de fonctionnement, une opération nécessitant un traitement particulier (par exemple opposition sur carte, annulation d'opération, insuffisance de provision ou/et saisie), à l'exclusion des dysfonctionnements qui seraient uniquement le fait de XPOLLENS.

Sous certaines conditions, la loi reconnaît aux créanciers impayés le droit d'obtenir le paiement de leur créance par voie de saisie sur les comptes bancaires de leurs débiteurs. Les procédures les plus couramment utilisées sont la saisie conservatoire, la saisie-attribution et la saisie administrative à tiers détenteur.

Elles ont pour effet de bloquer tout ou partie du solde du Compte à la date de leur réception par XPOLLENS, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires régissant d'une part, la mise à disposition automatique d'une somme à caractère alimentaire ou d'autre part, la mise à disposition, sur demande, des sommes qualifiées d'insaisissables. Le Client est informé de la procédure par son créancier.

11. CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les relevés de compte et les pièces comptables relatives aux opérations enregistrées sur le(s) Compte(s) sont conservés par XPOLLENS pendant dix (10) ans sur tous supports appropriés.

12. MODIFICATION DE LA CONVENTION

12.1. MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DE XPOLLENS

XPOLLENS aura la faculté de modifier la Convention. A cet effet, XPOLLENS communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support durable, le projet de modification. XPOLLENS et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, la Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

12.2. MODIFICATIONS IMPOSEES PAR DES TEXTES LEGISLATIFS OU REGLEMENTAIRES

Les modifications de tout ou partie de la Convention, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

13. COMPTE INACTIF

Un Compte est considéré comme inactif à l'issue d'une période de douze (12) mois au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par l'établissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures ;
- Le Client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de XPOLLENS ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert au nom du Client dans les livres de XPOLLENS.
- Lorsque le Client personne physique est décédé si à l'issue d'une période de douze (12) mois suivant le décès, aucun de ses ayants droit n'a informé XPOLLENS de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits.

Le solde créditeur du Compte est maintenu à la disposition du Client pendant un délai de dix (10) ans à compter de la dernière opération ou manifestation et à celle de ses ayants droits pendant un délai de trois (3) ans après le décès du Client personne physique.

Au terme de dix (10) ans d'inactivité, XPOLLENS est tenu de clôturer le Compte et de transmettre les fonds à la Caisse des dépôts et consignations, conformément à l'article L. 312-20 du Code monétaire et financier. Le Compte sera alors clôturé d'office sans préavis. En cas de solde débiteur du Compte, XPOLLENS compensera ce solde avec les soldes créditeurs des autres comptes dont le Client est titulaire.

Ces fonds seront conservés pendant vingt (20) ans par la Caisse des dépôts et consignations où ils pourront être réclamés par le Client au cours de cette période. A l'issue de ces vingt années, la Caisse des dépôts et consignations transfèrera les fonds consignés à l'Etat qui en deviendra immédiatement propriétaire.

14. DUREE ET RESILIATION DE LA CONVENTION

14.1. DUREE DE LA CONVENTION

La Convention est conclue pour une durée indéterminée. Elle entre en vigueur à sa date d'acceptation par le Client.

14.2. RESILIATION DE LA CONVENTION

14.2.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut résilier, à tout moment, la Convention, sans préavis, par ticket à l'adresse contact@bitstack-app.com et demander ainsi la clôture de son Compte sous réserve que son solde de compte soit à zéro euros et de n'avoir aucune opération en attente. Le Client doit rembourser immédiatement, le cas échéant, toutes les sommes dues.

La résiliation de la Convention s'accompagne nécessairement de la restitution par le Client des moyens de paiement en sa possession. Le solde, s'il est créditeur, lui sera restitué par XPOLLENS ou le Partenaire sous déduction du montant des opérations en cours, notamment des factures « carte bancaire » émises par les accepteurs. Le Client doit, à cet effet, maintenir une provision suffisante pour permettre le paiement de ces opérations.

14.2.2 A L'INITIATIVE DE XPOLLENS

La résiliation de la Convention peut intervenir également, et sans frais, à l'initiative de XPOLLENS, par email, après expiration d'un délai de préavis de deux mois. Toutefois, XPOLLENS est dispensée de respecter le délai de préavis et peut procéder immédiatement à la clôture du Compte en cas de comportement gravement répréhensible du Client (notamment, fourniture de renseignements ou documents faux ou inexacts, violence, menaces ou injures proférées à l'encontre d'un collaborateur de XPOLLENS, de non-respect de l'une des obligations nées de la Convention (en cas de refus du Client de satisfaire à son obligation générale d'information telle que prévue à l'article 1.1 ci-dessus / utilisation abusive des Services de paiement/ fonctionnement anormal du Compte (incidents de paiement/solde débiteur)), de liquidation judiciaire du Client, ou d'application de la législation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme conformément à l'article L. 561-8 du Code monétaire et financier.

14.2.3 EFFET DE LA RESILIATION DE LA CONVENTION

La résiliation de la Convention entraîne la clôture du (des) Compte(s) immédiatement après la réception de la demande de résiliation émise par le Client auprès du Partenaire. A la date de clôture du (des) Compte(s), le solde restant devra avoir été dépensé soit via la Carte de paiement, soit par virement sur un compte bancaire ou de paiement au nom du Client. En cas de solde restant sur le(s) Compte(s), le Partenaire contactera le Client par tout moyen afin de lui demander les coordonnées bancaires du compte vers lequel le Client souhaite que le solde du Compte soit viré avant clôture du Compte.

Les Opérations de paiement initiées avant la date d'effet de la résiliation ne seront pas remises en cause par la résiliation et seront exécutées conformément à ce qui est prévu dans la Convention.

14.3. EFFETS DE LA CLOTURE DU COMPTE

Le solde créditeur du(des) Compte(s) est restitué au Client, sous déduction des opérations en cours et de tous intérêts, frais et commissions qui pourraient être dus à XPOLLENS.

Le solde débiteur du (des) Compte(s) clôturé(s) est exigible de plein droit. Le règlement du solde devra intervenir dans le délai indiqué dans la communication écrite relative à la clôture ; à défaut, XPOLLENS procédera à un recouvrement judiciaire.

Dès la clôture effective du (des)Compte(s), le Client doit restituer à XPOLLENS l'ensemble des moyens de paiement en sa possession (carte de paiement), toute utilisation ultérieure étant susceptible de sanctions pénales. Le Client informe par ailleurs ses créanciers et ses débiteurs de sa nouvelle domiciliation bancaire, le Compte clôturé ne pouvant plus enregistrer d'opérations.

La clôture des Comptes de paiement, quelle qu'en soit la raison, entraîne par ailleurs la résiliation de plein droit de toutes les conventions de services associés au Compte.

14.4. DECES DU CLIENT

Le décès du Client entraîne le blocage du (des) Compte(s) dès que celui-ci est porté à la connaissance de XPOLLENS, sous réserve des opérations en cours.

15. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

15.1. SECRET PROFESSIONNEL

XPOLLENS est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale (dans les conditions prévues par les articles L. 114-19 à L. 114-21 du Code de la sécurité sociale), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'Application mobile des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier, XPOLLENS peut partager avec les personnes ci-après visées avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute notamment les opérations ci-après énoncées des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci :

- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple : le recours à des solutions de paiement mobile ; la gestion des cartes bancaires)

- des entités appartenant au même groupe que XPOLLENS (BPCE, Banques Populaires/Caisses d'Epargne, Natixis Assurance, Natixis Financement, Natixis Lease), pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients,
- des entreprises tierces en cas de cession de créances.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel.

En outre, le Client autorise expressément et dès à présent XPOLLENS à communiquer et partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour :

- à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE pour l'exercice des compétences prévues aux articles L. 511-31, L. 511-32 et L. 512-107 du Code monétaire et financier afin que celui-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues, au bénéfice de XPOLLENS et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente ;
- à toute entité du Groupe BPCE en vue de la présentation au Client des produits ou services gérés par ces entités ;
- aux entités du Groupe BPCE avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de XPOLLENS. A cet effet, les informations personnelles concernant le Client couvertes par le secret bancaire pourront être pseudonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique) ;
- aux partenaires de XPOLLENS, pour permettre au Client de bénéficier des avantages du partenariat auquel il adhère, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- aux sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations à réaliser pour XPOLLENS et notamment la fourniture des produits bancaires et financiers ou la réalisation d'enquêtes ou de statistiques.

Le Client autorise expressément XPOLLENS à transmettre aux filiales du Groupe BPCE auprès desquelles il a souscrit des produits ou services les informations actualisées sur son état civil, sa situation familiale, patrimoniale et financière, le fonctionnement de son (ses) Compte(s) ainsi que la note qui lui est attribuée pour l'Application mobile de la réglementation bancaire, afin de permettre l'étude de son dossier, l'utilisation des produits ou services souscrits, ou de leur recouvrement.

15.2. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution de la Convention, et plus généralement de sa relation avec le Client, XPOLLENS recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client.

Les informations expliquant:

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont le Client dispose sur ses données,

figurent dans la Politique protection des données de XPOLLENS figurant en Annexe de la Convention.

Cette politique est portée à la connaissance du Client lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, dans l'Application mobile.

16. AUTRES DISPOSITIONS

16.1. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

XPOLLENS est tenu, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant de leurs bénéficiaires effectifs et d'exercer une vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du Client...).

A ce titre, XPOLLENS peut notamment demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile, ainsi qu'un justificatif de revenus.

Dans le cas où le Client n'aurait pas fourni le justificatif de revenus à XPOLLENS, XPOLLENS se réserve le droit de mettre fin à la relation commerciale et de clôturer le(s) Compte(s).

Par ailleurs, XPOLLENS est notamment tenu d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées définies à l'article R. 561-18 du Code monétaire et financier.

XPOLLENS est également tenu de s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors.

A ce titre, le Client s'engage envers XPOLLENS, pendant toute la durée de la Convention :

- à le tenir informé sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;
- à lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

XPOLLENS est aussi tenu de déclarer les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme.

XPOLLENS peut être obligé de demander une autorisation aux autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme.

XPOLLENS, en raison des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, peut être amenée à prendre toutes mesures, notamment le gel des avoirs, susceptibles de conduire à des retards ou à des refus d'exécution liés à ces obligations.

16.2. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

XPOLLENS est tenu, dans le cadre de ses obligations légales (en particulier issues de la loi n° 2016-691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) concernant la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation permanente de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaire, au regard de critères tels que : actionnariat, risque pays, secteurs d'activité, adéquation des expertises, intégrité et réputation, respect des lois, coopération en matière de communication d'informations, nature et objet de la relation, autres intervenants (écosystème), interaction avec des agents publics ou des personnes politiquement exposées (PPE) définies à l'article R 561-8 du Code monétaire et financier, aspects financiers en jeu et devises traitées ...

Le Client s'engage en conséquence :

- à permettre à XPOLLENS de satisfaire aux obligations imposées à cette dernière dans le cadre ci-dessus ;
- plus généralement à respecter les lois applicables relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la concussion, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme ;
- et en particulier à ne pas opérer sur son Compte d'opérations financières visant à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme.

16.3. RECLAMATIONS/MEDIATION

Toute réclamation relative à la présente Convention est à formuler par le Client auprès du Partenaire aux coordonnées suivantes : courrier électronique à l'adresse contact@bitstack-app.com.

Concernant les Réclamations liées aux Comptes et/ou Services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa Réclamation.

Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, XPOLLENS, le cas échéant par l'intermédiaire du Partenaire, lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa Réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client, s'il est un consommateur au sens du code de la consommation, peut saisir gratuitement le médiateur de XPOLLENS, dans un délai d'un an à compter de la réclamation préalable faite auprès de XPOLLENS:

- Soit par courrier postal : Maître Carol SABA Médiateur de la consommation de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.
- Soit déposer directement en ligne sa demande de médiation sur le site Internet du médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>.

16.4. LOI APPLICABLE/ TRIBUNAUX COMPETENTS

La Convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

17. RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client supporte seul les risques d'impayés et il s'engage à régulariser tous les impayés auprès du Partenaire.

18. COMPTE DE CANTONNEMENT

Conformément à la réglementation applicable, les sommes enregistrées au crédit du Compte sont déposées sur un compte distinct ouvert auprès d'un établissement de crédit habilité à recevoir des fonds à vue du public, Natixis.

Natixis est une société anonyme au capital de 5 894 485 553,60 euros, immatriculée 542 044 524 RCS Paris, ayant son siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris, immatriculée au R.C.S de Paris sous le n° SIREN : 542 044 524. Natixis est un établissement de crédit agréé en France par l'ACPR - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Annexe 1 : NOTICE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES A
CARACTERE PERSONNEL



NOTICE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente notice d'information sur la protection des données à caractère personnel a pour objet de vous expliquer comment XPOLLENS collecte et traite les données à caractère personnel, dans le cadre de son partenariat avec le Partenaire pour la fourniture de Services de paiement. Xpollens intervient à ce titre en qualité de **RESPONSABLE DE TRAITEMENT**.

En effet, XPOLLENS fournit une solution technique et bancaire permettant l'intégration d'une gamme complète de services de paiement, de tenue de comptes de paiement à l'émission de cartes de paiement. Dans le cadre de ces services, Xpollens agit en tant qu'Etablissement de Monnaie Electronique et est de fait soumis aux dispositions du Code Monétaire et Financier. Le Partenaire agit elle en qualité d'agent de services de paiement.

Ce service implique nécessairement la collecte de données à caractère personnel afin que XPOLLENS puisse se conformer aux obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme qui lui sont applicables en sa qualité d'Etablissement de Monnaie Electronique.

Dans la présente notice d'information et conformément aux dispositions du RGPD, une « donnée à caractère personnel » est une information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée directement ou indirectement à partir de cette donnée et le terme « traitement » désigne une opération ou un ensemble d'opérations portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé.

1. QUI RECUEILLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?
2. COMMENT NOUS OBTENONS LES DONNÉES PERSONNELLES VOUS CONCERNANT ?
3. QUI ACCÈDE À VOS DONNÉES ?
4. POURQUOI NOUS TRAITONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?
5. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES ?
6. COMMENT NOUS ASSURONS LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES ?
7. OÙ SONT STOCKÉES VOS DONNÉES ?
8. VOS DROITS
9. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

1. QUI RECUEILLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous collectons et traitons des données à caractère personnel dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts par le Partenaire sur les différents canaux de communication privilégiés du Partenaire. Nous intervenons à ce titre en qualité de **RESPONSABLE DE TRAITEMENT**. Pour rendre ces services, nous ne sommes pas seuls. Nous faisons partie d'un groupe plus large de sociétés, le Groupe BPCE , et nouons des partenariats avec des entreprises.

Toutes ces sociétés peuvent contribuer aux services qui vous sont fournis et veillent au respect des mêmes principes. Pour ce faire, elles sont susceptibles d'avoir communication de vos données à caractère personnel pour les finalités spécifiques liées aux produits et services souscrits.

2. COMMENT NOUS OBTENONS LES DONNÉES PERSONNELLES VOUS CONCERNANT ?

La notion de « *données à caractère personnel* » est large et désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la souscription au présent service concernent les personnes physiques suivantes : Vous et vos éventuels représentants légaux, mandataires, personnes de contacts.

Les données à caractère personnel conservées vous concernant sont les suivantes :

- Des données relatives à l'identification telles que le nom, prénom(s), adresse postale, numéro(s) de téléphone, adresse(s) de courrier électronique ...) ;
- Des données bancaires et financières telles que les références BIC et IBAN, les données de paiement par carte bancaire ;
- Des données de connexion (adresse IP ...) ;
- Certaines informations sur le matériel de connexion utilisé (ordinateur, appareil mobile) à des fins d'administration de ses systèmes, de lutte contre la fraude, de maintien de la qualité des services et de fourniture des statistiques générales concernant leur utilisation

Ces données à caractère personnel sont collectées :

- Directement auprès de vous lors de la souscription aux services offerts par le Partenaire sur les différents canaux de communication privilégiés du Partenaire.
- Éventuellement de prestataires tiers ou fournisseurs, partenaires, sous-traitants si leurs politiques de protection des données personnelles le permettent ou si vous les avez autorisés à les partager

- Eventuellement en ayant recours à des recherches en sources ouvertes sur des données publiques

EXCLUSION DES CATÉGORIES PARTICULIÈRES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les catégories particulières de données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les convictions religieuses ou philosophiques, les données génétiques, les données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données personnelles concernant la santé ou les données personnelles concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique ne sont en aucun cas traitées dans le cadre du présent Service.

Sauf si la législation l'impose, Xpollens ne collecte pas de données à caractère personnel relevant de ces catégories particulières.

En tout état de cause, si nous devons procéder à un traitement de ces catégories particulières de données à caractère personnel, sous réserve qu'il ne soit pas interdit par la législation ou la réglementation applicable, votre consentement sera recueilli préalablement.

3. QUI ACCÈDE À VOS DONNÉES ?

En tant qu'établissement de monnaie électronique, nous sommes tenus au secret professionnel et ne pouvons partager vos données que dans des conditions strictes ou avec votre consentement.

Ce même principe de secret et de confidentialité s'applique à l'ensemble des intervenants impliqués, qu'il s'agisse de nos collaborateurs, de nos prestataires, de nos partenaires et de leurs propres collaborateurs.

Vos données peuvent être transmises ou accessibles :

- Aux filiales et succursales du groupe BPCE en France et dans l'Union Européenne, dont Xpollens relève ;
- Aux filiales et succursales du groupe Natixis en France et dans l'Union Européenne, dont Xpollens relève ;
- Nos prestataires dans le seul but de réaliser les traitements pour lesquels elles ont été recueillies initialement. Dans ce contexte, nos prestataires sont des sous-traitants de données à caractère personnel au sens de la réglementation, ils agissent sur nos instructions et pour notre compte. Ils ne sont ni autorisés à les vendre ni à les divulguer à d'autres tiers ;
- Partenaires commerciaux et bancaires ;
- Certaines professions réglementées telles qu'avocats, notaires ou commissaires aux comptes
- Toute autorité de contrôle publique, administrative ou judiciaire ou tiers autorisé missionné afin de respecter les obligations légales, réglementaires, statutaires ou contractuelles auxquelles nous sommes assujettis.

4. POURQUOI NOUS TRAITONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Les traitements réalisés par Xpollens répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée. Dans le cadre de notre relation, nous utilisons tout ou partie des données à caractère personnel vous concernant, pour les finalités décrites ci-dessous et sur la base des fondements suivants :

- Exécuter le contrat relatif au service que vous avez souscrit en tant que client dans le cadre d'une relation déjà établie ou en tant que prospect si aucune relation d'affaires n'a encore été établie ;
- Répondre à nos obligations légales et réglementaires, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la législation applicable en matière de sanctions internationales et d'embargos, la lutte contre la fraude...
- Répondre à nos intérêts légitimes afin de mettre en place et développer nos services, optimiser la gestion du risque ou encore défendre nos intérêts en justice ;
- Mettre en œuvre certains traitements avec votre consentement et pour des finalités formellement identifiées.

Traitements spécifiques

Pour l'exécution de certaines finalités Xpollens peut avoir recours à des profilages.

Le profilage consiste à utiliser les données à caractère personnel pour évaluer certains aspects de la Personne, analyser ou prédire ses intérêts, son comportement ou d'autres attributs. Xpollens est amené à mettre en œuvre des profilages susceptibles de produire des effets juridiques à l'égard de la Personne, et aboutissant à une décision comme un score relatif à votre exposition au risque de Corruption. Dans ce cas, les évaluations ne seront qu'une aide à la décision, une intervention humaine reste toujours possible. Ces traitements de profilage mettent en œuvre des mesures et des garanties qui assurent un équilibre entre l'intérêt légitime de Xpollens et vos intérêts et droits fondamentaux.

5. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES ?

Données à caractère personnel collectées à des fins de gestion d'un contrat : les données sont conservées pendant le temps nécessaire à l'exécution du contrat et jusqu'à l'expiration des délais légaux applicables.

Dans le respect de la réglementation applicable aux Etablissement de Monnaie Electronique, et à partir de la 1ère transaction effectuée, les délais applicables à la durée de conservation des données sont de plusieurs natures :

- conformément aux dispositions du Code de Commerce, les documents comptables et pièces justificatives doivent être conservés pendant une durée de 10 ans. Les données personnelles nécessaires pour l'exécution de cette obligation seront en

conséquence conservées pendant cette durée. Le délai de 10 ans court en général à compter de l'opération. Par exemple, pour une opération enregistrée sur votre support de monnaie électronique, la durée de conservation des données liées à cette opération sera de 10 ans à compter de sa date ;

- le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de 5 ans. Par exemple, les données relatives à la souscription au service seront conservées pendant une durée de 5 ans à compter de la clôture de votre compte ou de la cessation de notre relation ;
- les délais relevant de législations spécifiques comme en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont de 5 ans ;
- le délai nécessaire à la finalité poursuivie comme en matière de lutte contre la fraude qui est de 5 ans ;
- Les données nécessaires à l'identification des comptes des personnes décédées sont conservées pendant une durée maximale de 30 ans en fonction des cas prévus par la réglementation en vigueur

Ces délais peuvent être plus longs dans certaines situations spécifiques lorsque la réglementation l'exige. Ils peuvent également être plus longs en cas de recours en justice. Dans ce cas les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire puis archivées selon les durées légales de prescription applicables.

En tout état de cause, lorsqu'une donnée à caractère personnel est collectée pour plusieurs finalités, elle est conservée jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

Une fois les finalités de traitement des données atteintes, et en tenant compte des éventuelles obligations légales ou réglementaires imposant de conserver certaines données, nous procédons à la suppression ou à l'anonymisation de vos données.

6. COMMENT NOUS ASSURONS LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES ?

Le respect de la vie privée et du secret bancaire, la sécurité et à la confidentialité des données et particulièrement des données personnelles confiées par nos clients est notre priorité.

Nous prenons, au regard de la nature des données à caractère personnel et des risques présentés par le traitement, les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité de vos données, et, notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès ou prévenir toute utilisation impropre.

Ainsi, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- préserver la sécurité des données à caractère personnel de nos clients contre tout accès non autorisé, modification, déformation, divulgation, ou destruction des données à caractère personnel que nous détenons,
- protéger nos activités.

Nous diligents régulièrement des audits internes et externes afin de nous assurer de la sécurité des données à caractère personnel et de nous prémunir contre tout accès non autorisé à nos systèmes.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel reposent sur les bonnes pratiques de chacun, ainsi vous êtes invité à vous montrer vigilant.

Dans le souci de protéger la confidentialité de vos données à caractère personnel, nous vous invitons, en particulier dans des règles d'usage d'Internet, à prendre toutes les dispositions utiles notamment en effaçant, dès la fin de votre consultation, les traces de navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse où vous téléchargeriez ces données vers un logiciel de gestion. Nous vous invitons à consulter les conseils de sécurité mis à votre disposition sur le site internet de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information.

Conformément à nos engagements, nous choisissons nos sous-traitants et prestataires avec soin et leur imposons :

- un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent au nôtre,
- un accès et une utilisation des données à caractère personnel ou des informations strictement nécessaires pour les services qu'ils doivent fournir,
- un respect strict de la législation et de la réglementation applicables en matière de confidentialité, de secret bancaire, et de données personnelles,
- la mise en œuvre de toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel qu'ils peuvent être amenés à traiter,
- la définition des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des données.

Nous nous engageons à conclure avec nos sous-traitants, conformément aux obligations légales et réglementaires, des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données à caractère personnel.

7. OÙ SONT STOCKÉES VOS DONNÉES ?

Les données à caractère personnel vous concernant sont stockées dans nos systèmes d'information ou dans celui de nos sous-traitants ou prestataires dans l'Union Européenne.

Nous nous engageons à choisir des sous-traitants et prestataires répondant aux critères de qualité et de sécurité, et présentant des garanties suffisantes, notamment en termes de connaissances spécialisées, de fiabilité et de ressources, pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

À ce titre, nous imposons à nos sous-traitants et à nos prestataires des règles de confidentialité au moins équivalentes aux nôtres.

VOS DONNÉES SONT-ELLES COMMUNIQUÉES OU ACCESSIBLES DEPUIS UN PAYS HORS UNION EUROPÉENNE ?

Vos données à caractère personnel transmises conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne uniquement.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, ou à des tiers.

Dans tous les cas, nous prenons les mesures nécessaires et adéquates pour assurer le secret bancaire et la sécurité des données à caractère personnel.

8. VOS DROITS

Dans les limites et conditions autorisées par la réglementation en vigueur, vous pouvez :

- **accéder** à l'ensemble de vos données à caractère personnel,
- **faire rectifier, mettre à jour et effacer** vos données à caractère personnel, étant précisé que l'effacement ne peut intervenir que lorsque :
 - les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière,
 - vous avez retiré votre consentement sur lequel le traitement était fondé,
 - vous vous êtes opposé au traitement de vos données et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le poursuivre,
 - les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite,
 - les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit français auquel Xpollens est soumis,
- **vous opposez** au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons qui vous sont propres,
- **vous opposez** au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale,
- **recevoir** les données à caractère personnel vous concernant et que vous nous avez fournies, pour les traitements automatisés reposant sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat, et demander la portabilité de ces données,
- **demandeur une limitation** des traitements de données à caractère personnel que nous opérons vous concernant lorsque :
 - vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel et ce pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel,
 - vous vous opposez à l'effacement des données vous concernant alors que le traitement est illicite,

- nous n'avons plus besoin des données mais celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
- vous vous êtes opposé au traitement de vos données, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par Xpollens prévalent sur les vôtres,
- lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, **retirer ce consentement** à tout moment,
- **introduire une réclamation** auprès d'une autorité de contrôle. En France, l'autorité de contrôle est la :

CNIL - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

www.cnil.fr

En outre, vous avez la possibilité de nous communiquer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès, lesquelles directives peuvent être enregistrées également auprès « d'un tiers de confiance numérique certifié ». Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution. Ces droits ne peuvent cependant avoir pour effet de contrevenir aux droits des héritiers ou à permettre la communication d'informations auxquelles seuls ces derniers peuvent légitimement avoir accès.

9. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette notice d'information, ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

DPO des entités du Métier Paiements (DPO Xpollens)
Secrétariat général
Direction Sécurité Groupe / Sécurité des Métiers de la Communauté BPCE
50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13

Courriel : dpo-xpollens@bpce.fr

Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données de Xpollens.

Vous devez impérativement justifier de votre identité en indiquant clairement vos nom et prénoms, l'adresse à laquelle vous souhaitez que la réponse vous soit envoyée, signer votre demande et y joindre la photocopie d'un document d'identité comportant votre signature.

L'exercice de vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de votre droit à la limitation du traitement ou à la portabilité des données à caractère personnel s'effectue sans frais.

Au titre de l'exercice du droit d'accès, nous vous fournirons une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. En cas de demandes manifestement infondées ou excessives notamment en raison de leur caractère répétitif, nous pourrions exiger le paiement de frais raisonnables tenant compte des coûts administratifs supportés pour fournir ces informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de répondre à votre demande.