



CONTRAT CLIENT
concernant les Services sur crypto-actifs

Vivid Money B.V. (Pays-Bas)

Table des matières

Vivid Money B.V. – Contrat client concernant les Services sur crypto-actifs	3
Introduction	3
1. Langue et définitions	4
2. Notre relation juridique et nos échanges	7
3. Classification des Clients	8
4. Ouverture d'un compte de crypto-actifs auprès de Vivid NL	10
5. Nos Services	12
6. Accès à l'Application Crypto et au Terminal Web	14
7. Ordres portant sur des Crypto-actifs	15
8. La Fondation	19
9. Risques	19
10. Ordres retardés ou non exécutés	20
11. Refus de Vos Ordres	21
12. Limites de transaction	22
13. Responsabilité et indemnisation	23
14. Meilleure exécution	25
15. Prix des Crypto-actifs	25
16. Coûts et frais	25
17. Scissions (Forks)	26
18. Avantages	26
19. Radiation de Crypto-actifs	27
20. Conflits d'intérêts	27
21. Protection des données	27
22. Résiliation	28
23. Droit de rétractation	30
24. Réclamations	31
25. Propriété intellectuelle	31
26. Droit applicable et tribunaux compétents	32
27. Autres informations importantes	32
28. Absence de conseil en matière d'investissement, de fiscalité ou de droit	33
29. Clients décédés ou frappés d'incapacité juridique	33
30. Modifications apportées au présent Contrat client	34
31. Signature	34

Vivid Money B.V. – Contrat client concernant les Services sur crypto-actifs

Le présent Contrat client est conclu entre:

1. **VIVID MONEY B.V.**, une société à responsabilité limitée (*besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid*) dont le siège social est sis à Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam, Pays-Bas et immatriculée au registre de la Chambre de commerce néerlandaise sous le numéro 78219159 (**Vivid NL** ou **Nous**)¹, et

2. **VOUS**, en tant que personne physique ou morale ayant accepté les conditions du présent Contrat client par le biais du Formulaire d'acceptation (le **Client** ou **Vous/Votre/Vos**).

Introduction

Vivid NL est un prestataire de services sur crypto-actifs agréé par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (**AMF**) aux fins de fournir à ses Clients les services sur crypto-actifs décrits à l'article 5 ci-dessous (**Services sur crypto-actifs**). Pour obtenir plus d'informations sur la licence et l'enregistrement de Vivid NL auprès de l'AMF, consultez le site www.afm.nl/en/sector/registers.

La relation qui existe entre Vous et Vivid NL est régie par le présent contrat (y compris toute Condition Particulière supplémentaire), notre Page de tarifs et la Politique de confidentialité (qui, ensemble, forment le **Contrat client**). Nous pouvons également conclure d'autres accords juridiques avec Vous dans le cadre d'autres produits ou services. Tous les documents à jour relatifs à Notre relation (juridique) peuvent être consultés à l'adresse www.vivid.money/en-de/legal-documents/ (**Site Web**).

Il est important que Vous lisiez attentivement les termes du présent Contrat client et de tout autre document qui Vous est fourni. En acceptant ces documents via le Formulaire d'acceptation, Vous :

- Confirmez que Vous avez lu et compris les termes du présent contrat Client et de tout autre document juridique mentionné dans le Formulaire d'acceptation et que Vous les acceptez.
- Confirmez que Vous avez lu et compris le Document d'information sur les risques de Vivid NL et la Politique de meilleure exécution de Vivid NL publiés sur le Site Web.

Vous serez lié par le présent Contrat client, la Politique de meilleure exécution de Vivid NL et tout autre document juridique énuméré dans le Formulaire d'acceptation après que Nous ayons accepté Votre demande.

Veillez noter que la valeur des Crypto-actifs peut varier à la hausse ou à la baisse et qu'il existe un risque que Vous perdiez l'argent que Vous investissez auprès de Vivid

¹ Toutes les informations légales relatives à Vivid NL peuvent être consultées à l'adresse suivante : www.vivid.money/en-de/imprint/.

NL. Vous devez toujours déterminer, avec attention, si l'investissement dans les Crypto-actifs Vous convient à la lumière de Votre situation personnelle.

N'hésitez pas à Nous contacter via l'Application Vivid Money ou le Site Web si Vous avez des questions.

1. Langue et définitions

1.1 Langue

Le présent Contrat client est conclu sur la base du document rédigé en français. En concluant le présent Contrat client, Vous confirmez que Vous comprenez la langue française et que Vous acceptez de communiquer avec Nous en français, y compris au regard de la soumission et du règlement de toute réclamation.

Nous communiquerons généralement avec Vous par l'intermédiaire de l'Application Crypto ou d'un Terminal Web. Vous pouvez également remplir le formulaire de contact destiné à notre Service client à l'adresse www.vivid.money. Selon vos préférences, Nous pouvons échanger avec Vous en anglais et dans un certain nombre d'autres langues, notamment le néerlandais, l'allemand, l'anglais, l'italien et l'espagnol (sous réserve de disponibilité).

1.2 Définitions

Nous utilisons des « définitions » afin de faciliter la lecture et la compréhension du présent Contrat client par Vos soins. Lorsque Nous utilisons une définition pour la première fois, elle comporte une Majuscule et apparaît en **gras**. Vous trouverez, ci-dessous, un aperçu de toutes les définitions utilisées dans le présent Contrat client :

Définition :	Signification :
2FA	Authentification à deux facteurs
AMF	L'Autorité néerlandaise des marchés financiers
Ordre d'achat	Un ordre visant à acheter un Crypto-actif passé auprès de Vivid NL, tel que décrit au paragraphe 7.2 du présent Contrat client
Client ou Vous	La personne physique ou morale ayant accepté les conditions du présent Contrat client par le biais du Formulaire d'acceptation
Contrat client	Le présent contrat, la Page de tarifs et la Politique de confidentialité sont collectivement désignés le « Contrat client » conclu entre Vous et Vivid NL

Services de conservation	La conservation et l'administration de Vos Crypto-actifs par Vivid NL, tel que décrit au paragraphe 5.4 du présent Contrat client
Service client	Le service client et le support qui Vous sont fournis par Vivid NL, tel que décrit au paragraphe 5.8 du présent Contrat client
Crypto App	La partie de l'application Vivid Money qui est réglementée de manière indépendante et qui est fournie exclusivement par Vivid NL pour offrir ses Services sur Crypto-actifs
Crypto Cash Pocket	Le compte dans lequel les fonds que Vous utilisez à des fins d'acquérir et de vendre des Crypto-actifs auprès de Vivid NL sont détenus
Crypto Pocket	Le compte dans lequel Vous détenez vos Crypto-actifs auprès de Vivid NL
Services sur Crypto-actifs	Les services sur Crypto-actifs et les services auxiliaires tels que définis à l'article 5 du présent Contrat client.
Courtiers exécutants	La partie à laquelle Vivid NL transmet Votre Ordre afin qu'il soit exécuté dans un Lieu d'exécution
Lieu d'exécution	Une bourse, un système de négociation multilatéral ou tout autre lieu de négociation où Votre Ordre est exécuté par un Courtier exécutant
Résiliation extraordinaire	Le motif extraordinaire justifiant de mettre un terme à Notre relation avec Vous, tel qu'expliqué au paragraphe 17.2 du présent Contrat client
Page de tarifs	La page sur laquelle Vous trouverez toutes les informations pertinentes sur les frais et coûts que Vivid NL Vous facture au titre de l'utilisation de Nos Services sur Crypto-actifs et de tout autre service supplémentaire. La Page de tarifs est accessible à l'adresse suivante : www.vivid.money/en-de/legal-documents/
Fondation	Stichting Vivid Money Crypto, une fondation (<i>stitching</i>) dont le siège social est sis à Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam, Pays-Bas et immatriculée au registre de la

	<p>95608109 de commerce néerlandaise sous le numéro 89780671.</p> <p>La Fondation peut agir en tant que dépositaire (<i>bewaarinstelling</i>) afin de protéger Vos fonds et/ou Crypto-actifs. Veuillez lire les informations importantes concernant la Fondation qui figurent au paragraphe 2.2 et à l'article 8 du présent Contrat client.</p>
Fractions	Des « fractions » ou des « morceaux » de Crypto-actifs entiers (par exemple, 0,4 Crypto-actifs)
Résiliation pour inactivité	Le motif justifiant de mettre un terme à Notre relation avec Vous du fait de Votre inactivité, tel qu'expliqué au paragraphe 17.3 du présent Contrat client
KiFid	L'Institut néerlandais des plaintes relatives aux services financiers (<i>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening</i>)
MiCAR	Le Règlement de l'UE sur les marchés de crypto-actifs (2023/1114) (tel que modifié de temps à autre)
Résolution des litiges en ligne	L'option de résolution alternative des litiges proposée par la Commission européenne, telle qu'expliquée à l'article 19 du présent Contrat client
Résiliation ordinaire	Le motif ordinaire justifiant de mettre un terme à Notre relation avec Vous, tel qu'expliqué au paragraphe 17.2 du présent Contrat client
Ordre	Un ordre que Vous passez auprès de Vivid NL. Il peut s'agir d'un Ordre d'achat ou d'un Ordre de vente sous toute forme disponible dans l'Application Crypto
Ordre de vente	Un Ordre visant à vendre un Crypto-actif passé auprès de Vivid NL, tel que décrit au paragraphe 7.3 du présent Contrat client
Ressortissant américain (US person)	Une personne qui répond aux critères énoncés au paragraphe 3.2 du présent Contrat client
Vivid Money	Vivid Money S.A., une société à responsabilité limitée de droit luxembourgeois, dont le son siège social est sis Rue Glesener 21, 1631 Luxembourg, Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce de Luxembourg sous le numéro B234303.

	Vivid Money S.A. est un établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) du Luxembourg.
Compte Vivid Money	Le compte de monnaie électronique ouvert auprès de Vivid Money et lié aux Services sur Crypto-actifs fournis par Vivid NL
Vivid NL ou Nous	Vivid Money B.V., une société à responsabilité limitée (<i>besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid</i>) dont le siège social est sis à Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam, Pays-Bas et immatriculée au registre de la Chambre de commerce néerlandaise sous le numéro 78219159
Terminal Web	Le Terminal Web en ligne auquel les Clients peuvent accéder à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile et à travers lequel Vivid NL peut fournir ses Services sur Crypto-actifs.
Site Web	www.vivid.money

2. Notre relation juridique et nos échanges

2.1 Contrat principal

Le présent Contrat client est le contrat principal sur la base duquel Vivid NL Vous fournit l'ensemble de ses Services sur Crypto-actifs et autres services connexes. Sauf indication contraire, les termes du présent Contrat client s'appliquent à la relation qui existe entre Vous, Nous et tout tiers impliqué dans la fourniture de services à Votre profit.

Sauf indication contraire, en cas de divergence entre les termes du présent Contrat client et ceux de tout autre accord relatif à des services supplémentaires, les termes du présent Contrat client prévalent.

2.2 La Fondation

Bien que le présent Contrat client soit principalement conclu entre Vous et Vivid NL, veuillez noter que Vivid NL utilise une entité juridique distincte à des fins de séparation des actifs. Cette entité juridique distincte, Stichting Vivid Money Crypto, est une fondation néerlandaise (**la Fondation**). La Fondation ne compte pas d'actionnaires ni de membres. Elle est donc protégée en cas de faillite de Vivid NL.

Vivid NL n'utilise la Fondation que pour détenir des fonds qui sont transférés depuis et vers votre Compte Vivid Money (tel que défini au paragraphe 4.1 ci-dessous) vers et depuis un Courtier exécutant. Par conséquent, les parties du présent Contrat client relatives au dépôt et au retrait de fonds sur Votre Crypto Cash Pocket ainsi qu'à la passation d'Ordres sont

également conclues par Vivid NL au nom et pour le compte de la Fondation. Pour plus d'informations sur la Fondation, veuillez consulter l'Article 8 ci-dessous.

Veuillez noter que Vivid NL dispose des pleins pouvoirs aux fins de représenter la Fondation. Ainsi, Vous, en tant que Client de Vivid NL, n'aurez jamais besoin d'approcher (ou d'échanger avec) la Fondation directement et l'ensemble des échanges entre Vous, en tant que Client de Vivid NL, et la Fondation se font par l'intermédiaire de Vivid NL.

2.3 Questions fréquemment posées (FAQ)

Afin de Vous donner davantage d'informations sur l'achat de Crypto-actifs auprès de Vivid NL et répondre aux questions les plus fréquemment posées par Nos Clients, Nous publions des FAQ. Les FAQ contiennent des informations utiles et Nous Vous recommandons de les lire. Toutes les FAQ relatives à Vivid NL et à nos Services sur Crypto-actifs peuvent être consultées sur le Site Web et dans l'Application Crypto.

Veuillez noter que les FAQ sont uniquement destinées à des fins d'information. Elles ne font pas partie du présent Contrat client et ne sont pas juridiquement contraignantes.

2.4 Autres communications

Vous convenez que Vivid NL peut Vous fournir des mises à jour et autres communications, pouvant également provenir d'autres entités Vivid, par courrier électronique, dans l'Application Crypto ou dans le Terminal Web. En vous inscrivant auprès de Vivid NL, Vous acceptez également de traiter avec Nous par voie électronique (via l'Application Crypto, par courrier électronique, par Terminal Web et via le Site Web) et de recevoir toutes les notifications et autres informations au format électronique, par exemple par courrier électronique, SMS ou message dans l'application, ainsi que par l'intermédiaire d'autres canaux de communication si et quand cela s'avère nécessaire.

3. Classification des Clients

3.1 Non-ressortissants américains

Vivid NL ne peut pas fournir ses Services sur Crypto-actifs ou tout autre service à des « **Ressortissants américains** ».

Si Vous êtes une personne physique, Vous êtes considéré comme Ressortissant américain si Vous remplissez l'un des critères énoncés au paragraphe 3.2.1 ci-dessous. Si Vous êtes une personne morale, Vous êtes considéré comme un Ressortissant américain si Vous remplissez l'un des critères énoncés au paragraphe 3.2.2 ci-dessous.

3.1.1 Personnes physiques

Citoyen américain : Vous êtes citoyen américain si Vous :

- êtes né aux États-Unis ;
- êtes né dans le Commonwealth de Porto Rico, à Guam, dans les Samoa américaines ou dans les Îles Vierges américaines ;

- êtes né dans le Commonwealth des Îles Mariannes du Nord ;
- avez été naturalisé en tant que citoyen américain ; ou
- avez au moins un parent ayant le statut de citoyen américain (dans ce cas, il convient de remplir des conditions supplémentaires, voir www.irs.gov pour plus d'informations).

Résident américain : Vous êtes considéré comme un résident américain à des fins fiscales si Vous :

- êtes ou avez été titulaire d'une carte verte. Vous pouvez demander à votre Conseiller fiscal si cela s'applique à Votre situation. Consultez également le site <https://www.irs.gov/individuals/international-taxpayers/alien-residency-green-card-test> ; ou
- remplissez le critère de présence substantielle, à savoir que Vous devez être physiquement présent aux États-Unis au moins :
 - 31 jours pendant l'année en cours, et
 - 183 jours au cours de la période de 3 ans qui compte l'année en cours et les 2 années qui l'ont immédiatement précédée, en comptant :
 - tous les jours durant lesquels Vous avez été présent dans l'année en cours, et
 - 1/3 des jours durant lesquels Vous avez été présent au cours de la première année précédant l'année en cours, et
 - 1/6 des jours durant lesquels Vous avez été présent au cours de la deuxième année précédant l'année en cours.

Paiement des impôts aux États-Unis : Vous êtes considéré comme un Ressortissant américain si, pour quelque raison que ce soit, Vous êtes redevable d'impôts aux États-Unis ou si Vous bénéficiez d'une exonération à ce titre.

3.1.2 Personnes morales

En tant que personne morale, Vous êtes considéré comme Ressortissant américain si :

- Vous êtes immatriculé ou constitué selon le droit des États-Unis, quel que soit l'État ou le territoire américain concerné
- Votre siège social est situé aux États-Unis, ou Vous disposez d'une présence ou d'activités significatives aux États-Unis
- Une partie significative (plus de 50 %) de la personne morale est détenue ou contrôlée, directement ou indirectement, par un ou plusieurs citoyens américains, résidents américains ou autres ressortissants américains tels que définis au paragraphe 3.2.1 ci-dessus
- La personne morale est considérée comme imposable sur le revenu au niveau fédéral aux États-Unis ou est redevable d'autres obligations fiscales américaines
- La personne morale est redevable d'impôts aux États-Unis ou bénéficie d'une exemption sur ceux-ci pour quelque raison que ce soit

Vous confirmez à Vivid NL que Vous n'êtes pas Ressortissant américain. En outre, Vous Vous engagez à informer Vivid NL, immédiatement et de Votre propre initiative, si

un changement intervient au niveau de Votre statut et que les informations figurant dans la présente déclaration ne sont plus correctes.

3.2 Investissement pour Votre propre compte et à Vos risques et périls

Si Vous concluez le présent Contrat client en tant que personne physique ou morale, Vous confirmez à Vivid NL que vous agissez de la sorte en Votre nom propre ou au nom de la personne morale que vous êtes habilité à représenter juridiquement, et que Vous n'utilisez Nos services que pour Votre propre compte et à Vos risques et périls ou que pour le compte de la personne morale que vous êtes habilité à représenter juridiquement et à ses risques et périls.

4. Ouverture d'un compte de crypto-actifs auprès de Vivid NL

4.1 Compte Vivid Money

Pour utiliser les Services sur Crypto-actifs fournis par Vivid NL, Vous devez tout d'abord ouvrir un compte de monnaie électronique auprès de Vivid Money (le **Compte Vivid Money**).

Vous pouvez utiliser votre compte Vivid Money pour effectuer des dépôts et retraits directement sur votre Crypto Cash Pocket (dont le fonctionnement est expliqué à la clause 4.2 ci-dessous).

Le Compte Vivid Money est « lié » au compte de crypto-actifs qui Vous est fourni par Vivid NL. Cependant, veuillez noter que Vivid NL et Vivid Money sont des entités juridiques distinctes et que le présent Contrat client ne concerne que la relation qui existe entre Vous et Vivid NL. La responsabilité de Vivid NL et de Vivid Money est distincte et non solidaire; chacune d'elles n'est responsable que de ses propres obligations à votre égard en vertu du présent Contrat client.

4.2 Compte Crypto-actifs Vivid NL

Une fois que Vous avez ouvert un Compte Vivid Money, Vous pouvez ouvrir un compte de crypto-actifs auprès de Vivid NL. Pour pouvoir ouvrir un compte de crypto-actifs, Vous devez d'abord réussir Notre processus d'intégration, tel que décrit au paragraphe 4.3 ci-dessous.

Votre compte d'investissement consiste en deux comptes distincts : un compte pour Vos Crypto-actifs (une **Crypto Pocket**) et un compte pour les montants que vous consacrez aux transactions auprès de Vivid NL (une **Crypto Cash Pocket**).

Votre Crypto Cash Pocket permet de payer et recevoir l'argent lié aux Services sur Crypto-actifs que Vous utilisez. Par exemple, si Vous passez un Ordre d'achat sur un Crypto-actif auprès de Vivid NL, les fonds nécessaires au paiement de cet Ordre d'achat sont débités de votre Crypto Cash Pocket. D'autre part, si Vous passez un Ordre de vente auprès de Vivid NL, les fonds reçus au titre de cet Ordre de vente sont crédités sur votre Crypto

Cash Pocket. Pour plus d'informations sur les Ordres d'achat et de vente, reportez-vous à l'article 7 ci-dessous.

4.3 L'Application Crypto et le Terminal Web

Les Services sur crypto-actifs Vous sont fournis par Vivid NL via l'Application Crypto et le Terminal Web.

L'Application Crypto est accessible via l'Application Vivid Money. Cependant, il s'agit d'une application mobile distincte et indépendante du point de vue de la réglementation, proposée et gérée exclusivement par Vivid NL.

Le Terminal Web est accessible à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile via une URL qui Vous est fournie. Veuillez noter qu'il s'agit d'un Terminal Web indépendant du point de vue de la réglementation, proposé et géré exclusivement par Vivid NL.

Pour plus d'informations sur l'accès à l'Application Crypto et au Terminal Web, reportez-vous à l'article 6 ci-dessous.

4.4 Processus d'intégration auprès de Vivid NL

Une fois que Vous avez ouvert un Compte Vivid Money, Vous pouvez entamer le processus d'intégration auprès de Vivid NL.

Vous devez d'abord consentir explicitement à ce que toute information que Vous avez fournie à Vivid Money ou à d'autres entités Vivid à des fins d'identification et de vérification – y compris les informations personnelles et les scans de pièces d'identité – puisse être partagée, traitée et conservée par Vivid NL (et, si nécessaire, partagée avec des tiers dans le cadre de l'externalisation des activités d'évaluation et de suivi des risques pertinents). Nous avons besoin de ces informations pour vérifier Votre identité et évaluer vos antécédents afin de nous assurer que Vous ne représentez pas un risque inacceptable au regard de la mise à disposition de Nos Services sur Crypto-actifs. Ces risques peuvent être liés à la criminalité financière (fraude, évasion fiscale, blanchiment d'argent, etc.) ou à d'autres infractions.

En outre, Vivid NL peut Vous demander de fournir des informations supplémentaires à ces fins lors de Votre intégration (ou ultérieurement). Les informations supplémentaires que Nous demandons peuvent inclure des informations personnelles telles que Votre nom, Votre adresse, Votre numéro de téléphone, Votre adresse électronique, Votre date de naissance, Votre numéro d'identification fiscale, Votre numéro d'identification gouvernementale, un document listant Vos actifs et fonds, un justificatif de domicile, un document mentionnant Vos revenus, Vos coordonnées bancaires et toute autre information que Vivid NL est tenue de collecter de temps à autre en vertu des lois en vigueur. En outre, Nous pouvons Vous demander de nous fournir une preuve au regard des informations susmentionnées, comme le scan d'une pièce d'identité en cours de validité ou d'un justificatif de domicile.

Nous Nous réservons le droit de refuser et/ou d'interrompre Votre intégration auprès de Vivid NL à tout moment, à Notre entière discrétion et sans donner de raison.

Une fois que le processus d'intégration, de vérification et d'identification auprès de Vivid NL est terminé, Vous pouvez ouvrir un Crypto Pocket et commencer à utiliser nos Services sur Crypto-actifs conformément aux termes du présent Contrat client.

5. Nos Services

5.1 Nos Services sur Crypto-actifs

Vivid NL est agréée par l'AFM conformément à l'article 60(3) de MiCAR afin de fournir à ses Clients les Services équivalents aux services d'investissement en lien avec les crypto-actifs. Les services suivants peuvent donc Vous être proposés par Notre intermédiaire via l'Application Crypto:

- l'achat et la vente de Crypto-actifs en échange de monnaie fiduciaire (**Réception et Transmission d'Ordres**);
- la conservation de vos Crypto-actifs pour votre compte (**Services de conservation et de garde de Crypto-actifs**).

Ces services sont collectivement désignés les « **Services sur Crypto-actifs** ».

Nos Services sur Crypto-actifs concernent uniquement les Crypto-actifs disponibles pour Vous dans l'Application Crypto. Veuillez noter que toute tentative d'utiliser nos Services sur Crypto-actifs pour échanger ou conserver des Crypto-actifs non pris en charge par Nous peut entraîner leur perte. Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation de nos Services sur Crypto-actifs avec des Crypto-actifs que nous ne prenons pas en charge. Veuillez consulter l'Application Crypto pour obtenir la liste à jour des Crypto-actifs que Nous supportons.

5.2 Services d'exécution simple

En tant que Client de Vivid NL, Vous investissez de manière indépendante. Cela signifie que Vous donnez des Ordres directs à Vivid NL, de Votre propre initiative et sans conseil d'investissement de la part de Vivid NL. Vivid NL ne détermine pas si Vos Ordres sont conformes à Votre situation (financière) personnelle et à Vos objectifs d'investissement. C'est ce qu'on appelle les services d'investissement « d'exécution simple ».

Vivid NL ne recevra et ne transmettra Vos Ordres qu'à des courtiers exécutants sélectionnés (**Courtiers exécutants**). Un Courtier exécutant sera responsable de l'exécution des Ordres qu'il a reçus de Vivid NL, sur une bourse ou un autre lieu de négociation (**Lieu d'exécution**). Vos Ordres seront exécutés par les Courtiers exécutants en Votre nom, pour Votre propre compte et à Vos risques et périls. Afin de lever toute ambiguïté, rien dans le présent Contrat client n'est destiné à créer une relation juridique entre Vous et l'un des Courtiers exécutants.

Chaque Courtier exécutant devra communiquer sa politique et ses procédures (de meilleure) d'exécution des ordres à Vivid NL. Vivid NL vérifiera que le Courtier exécutant traite vos Ordres conformément à sa politique et à ses procédures (de meilleure) d'exécution des ordres.

5.3 Crypto-actifs fractionnés

Avec Vivid NL, vous pouvez également passer des Ordres sous la forme de fractions de Crypto-actifs (**Fractions**). Les Ordres portant sur des Fractions ne sont pas liés à une quantité arrondie de Crypto-actifs entiers (par exemple 1 ou 4 Crypto-actifs), mais à des morceaux ou « fractions » de Crypto-actifs entiers (par exemple 1,4 ou 3,7 Crypto-actifs). Les Ordres en Fractions seront également transmis pour exécution par Vivid NL à un Courtier exécutant sélectionné.

Veuillez noter que les Crypto-actifs de Notre Catalogue ne sont pas tous disponibles sous forme de Fractions.

5.4 Services de conservation

Si vous achetez des Crypto-actifs auprès de Vivid NL, Vous autorisez automatiquement Vivid NL à conserver et à garder ces Crypto-actifs pour Votre compte jusqu'à ce que Vous les vendiez, les retiriez ou les transfériez, conformément à l'Article 7 du présent Contrat client. La propriété des Crypto-actifs que Nous conservons et gardons pour Vous reste à tout moment la Vôtre et ne nous est jamais transférée. En tant que propriétaire des Crypto-actifs figurant dans votre Crypto Pocket, vous assumez l'intégralité du risque lié aux fluctuations de prix. Veuillez vous référer à l'Article 9 ci-dessous pour mieux comprendre les risques associés aux investissements en Crypto-actifs.

Une fois que Vous avez automatiquement autorisé Vivid NL et que la transaction concernée en Crypto-actifs est réglée, Vivid NL agit en tant que dépositaire de Crypto-actifs pour Votre compte jusqu'au moment où Vivid NL ne conserve plus aucun Crypto-actif pour Vous (Nos **Services de Conservation et de Garde** de Crypto-actifs). Nous conservons Vos Crypto-actifs, ainsi que ceux des autres clients utilisant nos Services de Conservation et de Garde, sur une ou plusieurs adresses blockchain sécurisées sous notre contrôle (les **Comptes Crypto**). Nous faisons appel à des prestataires de services informatiques externes qui Nous fournissent l'infrastructure permettant le stockage sécurisé des clés cryptographiques au moyen d'un mécanisme de tiers de confiance. Pour plus de clarté, ces partenaires Nous fournissent uniquement des services informatiques Nous permettant de Vous offrir les Services de Conservation et de Garde.

Pour un nombre limité de Crypto-actifs, Nous pouvons également faire appel à des sous-dépositaires agréés, tels que des courtiers, pour faciliter le règlement des transactions. Toutefois, Vivid NL reste entièrement responsable de la Conservation et de la Garde de Vos Crypto-actifs à tout moment. Il n'existera aucune relation contractuelle entre Vous et Nos partenaires.

Aussi longtemps que Vivid NL continue à Conserver et Garder des Crypto-actifs pour Vous, Vivid NL conservera, avec ses partenaires, le contrôle des clés privées électroniques des Comptes Crypto sur lesquels Vos Crypto-actifs sont stockés. Veuillez noter que, dans certaines circonstances, Vivid NL peut être tenue de disposer ou de transférer les Crypto-actifs que Nous conservons pour Vous, par exemple en cas de radiation d'un actif ou de clôture légitime de Votre Crypto Pocket conformément à l'Article 21 du présent Contrat client.

Les Crypto Pockets sont juridiquement séparées du patrimoine propre de Vivid NL par le biais de la Fondation. Cela garantit que les Crypto-actifs des Clients que Nous détenons en conservation sont exclus de la masse de faillite de Vivid NL en cas d'insolvabilité.

La valeur des Crypto-actifs que Vous détenez auprès de Nous n'est protégée par aucun système de garantie des dépôts ni aucun système d'indemnisation des investisseurs.

Un résumé de la politique de conservation de Vivid NL est disponible sur notre site Internet et peut vous être transmis sur demande.

5.5 Service client

Vivid NL met un service client à Votre disposition afin de répondre aux questions que Vous pourriez vous poser au sujet de l'utilisation des Services sur Crypto-actifs de Vivid NL (**Service client**). Ce Service client est fourni par Notre équipe Service client dédié et est accessible via l'Application Crypto et le Site Web.

N'hésitez pas à la contacter si Vous avez des questions, des demandes ou des réclamations concernant Nos Services sur Crypto-actifs, l'Application Crypto, le Terminal Web ou tout autre produit ou service Vivid NL.

Veillez noter que notre Service client ne Vous fournit aucun conseil en matière d'investissement ni aucune autre information dans le cadre des décisions d'investissement que Vous prenez.

6. Accès à l'Application Crypto et au Terminal Web

6.1 Mot de passe, code d'accès et correspondance biométrique

Les Services sur Crypto-actifs Vous sont fournis par Vivid NL via l'Application Crypto et le Terminal Web.

Pour accéder à l'Application Crypto, Vous devez d'abord accéder à l'Application Vivid Money. L'accès à l'Application Vivid Money peut se faire soit par correspondance biométrique, soit par mot de passe ou code d'accès. Ne divulguez jamais ce mot de passe ou ce code d'accès. Vous pouvez, à tout moment, modifier le mot de passe ou le code d'accès existant et Vous devez le faire immédiatement si vous pensez qu'il a été divulgué.

Pour accéder au Terminal Web, Vous devez vous rendre sur l'URL du Terminal Web et confirmer votre accès via l'application Vivid Money conformément aux instructions qui Vous sont données. Veuillez noter que Vous ne pouvez utiliser Nos Services sur Crypto-actifs via le Terminal Web qu'après avoir ouvert une Crypto Pocket (voir l'article 4 de ce Contrat client ci-dessus).

À Votre demande, ou si Vivid NL soupçonne une utilisation abusive de Votre Crypto Pocket et/ou de votre Compte Vivid Money, Nous pouvons bloquer temporairement l'accès à Votre Application Crypto et au Terminal Web.

6.2 Autorisation des Ordres

Afin de garantir les normes de sécurité les plus élevées, Nous pouvons Vous demander d'utiliser des identifiants basés sur un système d'authentification à deux facteurs (2FA) afin d'autoriser les Ordres portant sur des Crypto-actifs.

Vous devez, à tout moment, veiller à ce que votre système 2FA soit disponible et utilisable. En cas de perte du système 2FA, Vous devez immédiatement Nous en informer via l'Application Crypto ou l'adresse www.vivid.money/en-eu/support/.

Tous les Ordres passés depuis Votre Application Crypto ou Votre Terminal Web, auxquels Vous ne pouvez accéder et que Vous ne pouvez passer qu'en utilisant Votre mot de passe, Votre code d'accès, la correspondance biométrique et/ou Votre système 2FA, sont passés pour Votre propre compte et à Vos risques et périls.

6.3 Fonctionnement de l'Application Crypto et du Terminal Web

Vivid NL fera tout son possible pour que l'Application Crypto et le Terminal Web fonctionnent de manière continue et ne comportent aucune erreur, sans toutefois le garantir.

Vivid NL a toujours le droit de suspendre (temporairement) l'accès à ou le fonctionnement de l'Application Crypto ou du Terminal Web. Cela peut s'avérer nécessaire, par exemple, pour corriger des dysfonctionnements ou pour procéder à une maintenance générale. Vivid NL ne fera usage de ce droit que si cela sert au mieux les intérêts des Clients, de Vivid NL et/ou des tiers impliqués (tels que Vivid Money ou les Courtiers exécutants). Vivid NL ne sera en aucun cas responsable des dommages résultant de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser l'Application Crypto ou le Terminal Web à un moment donné.

7. Ordres portant sur des Crypto-actifs

7.1 Passation des Ordres

Vous pouvez passer des Ordres sur certains Crypto-actifs auprès de Vivid NL via sur une base « Exécution simple ». Lorsque Vivid NL reçoit un Ordre valide de Votre part, Nous le transmettons automatiquement et par voie électronique au Courtier exécutant concerné à des fins d'exécution par ce dernier, pour Votre compte et à Vos risques et périls.

7.2 Achat de Crypto-actifs

Vous pouvez passer des Ordres d'achat portant sur les Instruments financiers disponibles dans Notre Catalogue durant les Heures de négociation. Les fonds nécessaires au paiement d'un Ordre d'achat exécuté seront immédiatement débités depuis votre Crypto Cash Pocket et l'Instrument financier acheté sera simultanément crédité sur Votre Crypto Pocket. C'est ce qu'on appelle la Remise contre paiement. Toutefois, il convient de noter que les transactions normales se déroulent en tenant compte des délais de règlement entre l'exécution d'un ordre et le règlement effectif de la transaction. Le délai de règlement (normalement d'environ 2 jours) entraîne un retard sur la réception effective de l'instrument financier dans le cas d'un ordre d'achat. Vivid NL peut faciliter le règlement de la transaction pour vous, et peut prendre en charge le règlement immédiat, si cela est possible et à la discrétion de Vivid NL.

L'achat de Crypto-actifs s'effectue de la manière suivante:

- A. Vous indiquez (i) le montant que Vous souhaitez dépenser ou (ii) la quantité de Crypto-actifs que Vous souhaitez acheter.
- B. Nous calculerons le prix de marché approximatif en Nous basant sur les prix en temps réel fournis par les plateformes d'échange concernées, et Nous Vous indiquerons sur cette base la quantité approximative de Crypto-actifs que Vous pouvez acheter ou le montant nécessaire à la réalisation de l'achat (sur la base du prix indiqué dans l'Application Crypto) (le **Prix**). Le Prix n'est pas garanti et est actualisé en temps réel tant que Vous êtes sur l'écran de commande dans l'Application Crypto. Les éventuels frais de transaction applicables vous seront également affichés dans l'Application Crypto. Veuillez consulter les Articles 15 et 16 ci-dessous pour plus d'informations sur le Prix et Nos frais.
- C. Si vous cliquez sur « Acheter » et que vous autorisez correctement Votre Ordre, Nous le transmettrons à un Courtier exécutant à des fins d'exécution. Le montant correspondant sera débité de Votre Crypto Cash Pocket et Votre Ordre sera exécuté au Prix. Veuillez noter qu'en raison des fluctuations de marché, Vous pouvez recevoir une quantité de Crypto-actifs légèrement supérieure ou inférieure à celle affichée sur l'écran de commande.
- D. Une fois l'Ordre d'achat exécuté avec succès et le règlement effectué conformément aux présentes, les Crypto-actifs concernés apparaîtront immédiatement dans votre Crypto Pocket et seront conservés par Nos soins pour Votre compte, conformément à l'article 5.4 ci-dessus.

Vous ne pouvez pas annuler ou retirer un Ordre d'achat une fois qu'il a été transmis à un Courtier exécutant à des fins d'exécution. Vivid NL n'est pas responsable de toute perte potentielle ou de tout manque à gagner lié aux variations de prix des Crypto-actifs concernés pendant la période de règlement.

Veuillez noter que, bien que Nous fassions tout Notre possible pour Vous livrer Vos Crypto-actifs commandés dans les meilleurs délais, les fonds peuvent être débité de Votre compte Vivid Money avant que la transaction d'achat soit finalisée et que les Crypto-actifs soient livrés et affichés dans Votre Crypto Pocket.

7.3 Vente de Crypto-actifs

Vous pouvez également vendre les Crypto-actifs disponibles dans Votre Crypto Pocket. Il n'existe pas de valeur minimale de transaction pour vendre des Crypto-actifs.

La vente de Crypto-actifs s'effectue de la manière suivante :

- A. Vous Nous indiquez (i) pour quel montant Vous souhaitez vendre des Crypto-actifs, ou (ii) quelle quantité de Crypto-actifs Vous souhaitez vendre.
- B. Nous calculerons le prix de marché approximatif en Nous basant sur les prix en temps réel des plateformes d'échange concernées, et Nous vous indiquerons sur cette base la quantité de Crypto-actifs à vendre (sur la base du Prix fourni) ou le

montant approximatif que Vous recevrez pour cette vente. Le Prix n'est pas garanti et est actualisé en temps réel tant que Vous êtes sur l'écran de commande dans l'Application Crypto. Les éventuels frais de transaction applicables Vous seront également affichés dans l'Application. Veuillez consulter les Articles 15 et 16 ci-dessous pour plus d'informations sur le Prix et Nos frais.

- C. Si vous cliquez sur « vendre » et confirmez votre Ordre, Nous transmettrons Votre Ordre à un courtier exécutant pour exécution. Le solde de Votre Crypto Pocket sera diminué conformément à Votre Ordre, et celui-ci sera exécuté au prix en vigueur. Veuillez noter qu'en raison des fluctuations du marché, vous pouvez recevoir un montant légèrement supérieur ou inférieur à celui affiché sur l'écran de commande.
- D. Une fois l'ordre de vente exécuté avec succès et le règlement effectué conformément aux présentes, le montant correspondant sera immédiatement transféré vers Votre Crypto Cash Pocket.

Vous ne pouvez pas annuler ou retirer un Ordre de vente une fois qu'il a été transmis à un Courtier exécutant à des fins d'exécution. Vivid NL n'est pas responsable de toute perte potentielle ou de tout manque à gagner lié aux variations de prix des Crypto-actifs concernés pendant la période de règlement.

Veuillez noter que, bien que Nous fassions tout Notre possible pour transférer Votre argent fiduciaire dans les meilleurs délais, les Crypto-actifs peuvent être débités de Votre Crypto Pocket avant que la transaction de vente soit finalisée et que les fonds soient transférés vers Votre Crypto Cash Pocket (ce processus pouvant prendre jusqu'à deux (2) jours ouvrables).

7.4 Ordres à cours limité

Il se peut que vous puissiez passer des Ordres à cours limité dans l'Application Crypto. Les Ordres à cours limité sont des Ordres de vente qui Vous permettent soit de clôturer votre position en réalisant un profit ("Take Profit"), soit de limiter vos pertes ("Stop Loss").

Les ordres à cours limité sont des ordres conditionnels pour lesquels Vous devez définir un prix cible pour leur exécution. Lorsque le prix vendeur proposé par la plateforme d'échange atteint Votre prix cible, Nous essayons d'exécuter vos Ordres à cours limité conformément aux dispositions du présent Contrat client.

Toute annulation ou modification d'un Ordre à cours limité ne peut être effectuée que conformément aux instructions fournies dans l'Application Crypto. Tous Vos Ordres à cours limité en cours seront automatiquement annulés à la résiliation du présent Contrat client.

Nous nous efforcerons d'obtenir le meilleur prix possible lors de l'exécution de Vos Ordres à cours limité. Toutefois, veuillez noter qu'en cas de forte volatilité ou de faible liquidité du marché, il peut être impossible d'exécuter Votre Ordre à cours limité au prix cible indiqué. Cela peut entraîner une exécution à un Prix inférieur à celui attendu, générant une perte plus importante. Dans certaines circonstances exceptionnelles, il se peut également que Nous ne puissions pas exécuter l'Ordre à cours limité du tout. Nous ne saurions être tenus responsables si un Ordre à cours limité est exécuté à un prix différent de Votre prix cible ou s'il n'est pas exécuté du tout.

Dans certaines conditions, Nous pouvons Vous autoriser à retirer des Crypto-actifs vers Votre propre portefeuille externe, vers le portefeuille externe d'un autre client de Vivid NL ou vers celui d'un tiers. De même, Nous pouvons Vous autoriser, sous certaines conditions, à déposer des Crypto-actifs dans votre Crypto Pocket depuis votre propre portefeuille externe, depuis celui d'un autre client ou depuis celui d'un tiers. Nous appelons ces opérations des "transferts on-chain".

La possibilité d'effectuer des transferts on-chain dépend des règles et réglementations locales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, et peut varier selon la juridiction dans laquelle vous ou le tiers concerné êtes établi. Veuillez consulter ces informations dans l'Application Crypto.

La valeur équivalente minimale des Crypto-actifs que Vous pouvez transférer via un transfert on-chain doit dépasser le montant des frais de transfert on-chain applicables.

Pour retirer des Crypto-actifs, vous devez saisir l'adresse blockchain du destinataire concerné ainsi que, si nécessaire, les informations relatives au bénéficiaire dans l'Application Crypto. Pour déposer des Crypto-actifs dans votre Crypto Pocket depuis un portefeuille externe, Vous devez transférer les Crypto-actifs à l'adresse blockchain de Vivid NL qui vous est fournie dans l'Application Crypto. Veillez à ce que, dans les deux cas (retrait et dépôt), l'adresse blockchain saisie soit correcte : un transfert vers une adresse incorrecte ou différente ne peut pas être annulé et peut entraîner la perte définitive des crypto-actifs que Vous avez tenté de retirer ou de déposer.

Nous pouvons Vous facturer des frais de transfert on-chain. Ces frais comprennent d'une part les frais de transaction imposés par les protocoles logiciels du Crypto-actif que Vous souhaitez retirer (le cas échéant), et d'autre part des frais que Nous appliquons pour le traitement de Votre transfert. Nous visons à toujours Vous afficher les frais applicables avant que Vous n'autorisiez Votre Ordre dans l'Application Crypto. Toutefois, veuillez noter que cela n'est pas toujours possible et que Nous ne saurions être tenus responsables si les frais appliqués diffèrent de ceux affichés initialement dans l'Application Crypto.

Nous effectuons des contrôles relatifs à la criminalité financière sur les transferts on-chain, ce qui peut entraîner le blocage de certaines adresses, ou le report, le refus ou le gel de votre transfert on-chain. Ces informations sont conservées et traitées conformément aux exigences légales et réglementaires applicables. Nous ne saurions être tenus responsables de toute perte que vous pourriez subir liée à un transfert de crypto-actifs vers ou depuis des portefeuilles externes.

8. La Fondation

8.1 Rôle de la Fondation

Vivid NL utilise la Fondation, qui est une entité juridique séparée et indépendante, afin de détenir des fonds qui sont transférés depuis et vers Votre Compte Vivid Money vers et depuis un Courtier exécutant, ainsi que des Crypto-actifs. Ces fonds et Crypto-actifs sont conservés par la Fondation en Votre nom et peuvent être affichés dans Votre Crypto Cash Pocket ou votre Crypto Pocket, selon le cas. La Fondation est une entité passive et son principal objectif est de détenir ces fonds et Crypto-actifs au profit des Clients. Grâce à la Fondation, les fonds et Crypto-actifs conservés dans Votre Crypto Cash Pocket sont séparés de ceux de Vivid NL et restent à la disposition des Clients, même en cas d'insolvabilité de Vivid NL. La Fondation n'est pas autorisée à exercer d'autres activités, notamment à caractère commercial.

Veillez noter que la Fondation est susceptible d'investir les fonds inutilisés qui demeurent dans Votre Crypto Cash Pocket dans des jetons de monnaie électronique (tels que définis dans MiCAR) afin de se conformer aux règles de division des actifs. Le cas échéant, Nous Vous demanderons Votre consentement exprès.

8.2 Insuffisance de fonds/d'Instruments financiers

Il est de la responsabilité de Vivid NL de toujours s'assurer que la valeur de l'ensemble des positions des fonds et Crypto-actifs – que Vivid NL et la Fondation détiennent auprès de tiers pour le compte et aux risques et périls des Clients de Vivid NL – correspond à la valeur de l'ensemble des droits inhérents aux fonds et Crypto-actifs dont disposent les Clients pris ensemble vis-à-vis de Vivid NL et de la Fondation. Cependant, il peut arriver qu'à un moment donné, il y ait une insuffisance au niveau des fonds ou de certains Crypto-actifs que Vivid NL ou la Fondation détiennent pour le compte des Clients de Vivid NL. Cela peut résulter, par exemple, d'une erreur commise par Vivid NL ou par un Courtier exécutant. Dans ce cas, Vivid NL (i) enquêtera sur l'origine d'une telle insuffisance et (ii) tentera d'y remédier dans les plus brefs délais.

8.3 Garantie et recours limité

Vivid NL s'engage envers Vous, en tant que Client de Vivid NL, à s'acquitter des obligations et responsabilités de la Fondation. En cas de défaillance de la part de Vivid NL et/ou de la Fondation, le Client n'a le droit d'être indemnisé au titre des dommages éventuels que sur les actifs de Vivid NL. Il ne peut en aucun cas être indemnisé sur les fonds que la Fondation détient pour d'autres Clients de Vivid NL.

9. Risques

9.1 Risques liés à l'investissement dans des Crypto-actifs

Les investissements dans les Crypto-actifs sont hautement spéculatifs et comportent des risques importants de perte.

La valeur marchande d'un Crypto-actif peut dépendre du nombre de Crypto-actifs proposés et de la demande sur le marché. De plus, la valeur d'un Crypto-actif peut également dépendre du fait que, et dans quelle mesure, les fournisseurs de biens et de services acceptent le Crypto-actif concerné comme moyen de paiement. Par conséquent, la valeur d'un Crypto-actif, tout comme celle de titres, de produits dérivés ou d'autres instruments financiers négociés sur les marchés financiers, peut être soumise à d'importantes fluctuations de prix.

Veillez noter qu'un Crypto-actif est une forme d'actif numérique qui n'est ni émis ni garanti par une banque centrale. Il est incertain de savoir comment la réglementation future affecte la valeur de tout Crypto-actif que Vous négociez ou que Nous conservons pour Vous.

Le trading de Crypto-actifs peut également comporter des risques supplémentaires liés à des erreurs humaines (par exemple, des transferts vers de mauvaises adresses blockchain), au phishing, au piratage informatique ou à d'autres activités frauduleuses pouvant entraîner la perte de Vos Crypto-actifs.

Veillez noter que Nous ne pouvons pas garantir que l'Application Crypto sera toujours accessible pour Vous. De plus, nous dépendons de l'infrastructure informatique de tiers pour exécuter Vos transactions et pour conserver et sécuriser Vos Crypto-actifs. Il se peut que Nos Services sur Crypto-actifs soient temporairement indisponibles ou inaccessibles en raison de défaillances, de travaux de maintenance, de mises à jour incompatibles avec Votre appareil, de correctifs, etc. Si cela se produit, Vous ne pourrez pas ouvrir ou clôturer Vos positions pendant la période d'interruption. Cela peut entraîner une perte partielle ou totale de Votre investissement initial.

La valeur des Crypto-actifs que Vous détenez chez Nous n'est protégée par aucun système de garantie des dépôts ni aucun mécanisme d'indemnisation des investisseurs.

Vous reconnaissez les risques mentionnés ci-dessus et acceptez d'utiliser Nos Services sur Crypto-actifs à vos propres risques.

9.2 Vos connaissances et votre expérience

Si Nous Vous fournissons des services d'Exécution simple en lien avec des Crypto-actifs non complexes, Nous ne sommes pas tenus d'obtenir, de Votre part, des informations concernant Vos connaissances et Votre expérience afin d'évaluer le caractère approprié de l'instrument ou du service fourni ou proposé. Veuillez noter que, dans ce cas, Vous ne bénéficierez pas de la protection des règles qui Nous imposent d'évaluer le caractère approprié du produit ou du service pour Votre compte.

10. Ordres retardés ou non exécutés

Il se peut que la réception et la transmission de Votre Ordre par Nos soins, ou l'exécution de Votre Ordre par un Courtier exécutant ou un Lieu d'exécution, soient retardées. Il se peut même que votre Ordre ne soit pas exécuté du tout (même après que Vous l'ayez autorisé). Cela peut s'expliquer de différentes manières, notamment un changement de prix important et soudain, une panne chez Vivid NL, chez un Courtier exécutant ou au niveau d'un Lieu

d'exécution, ou d'autres problèmes techniques. Si cela se produit pour Votre Ordre, Nous Vous en informerons dès que possible. Dans ce cas, Nous ne pouvons pas garantir que Vous serez en mesure de passer un nouvel Ordre dans les mêmes conditions et ni Vivid NL ni les Courtiers exécutants ni les Lieux d'exécution n'assument de responsabilité au regard de tout retard ou de toute impossibilité d'exécuter l'un de vos Ordres.

11. Refus de Vos Ordres

Nous pouvons limiter le montant de Crypto-actifs que Vous pouvez acheter, vendre ou transférer. Nous Vous informerons du montant de toute limite avant que Vous ne puissiez passer Votre Ordre.

Nous nous réservons le droit de refuser de recevoir et de transmettre vos Ordres aux Courtiers exécutants, à Notre entière discrétion et sans en donner la raison. Nous ne sommes pas tenus d'exécuter un quelconque Ordre. Nous pouvons, parfois, refuser de recevoir et de transmettre, de traiter, de mettre en attente, de bloquer, de generl, d'annuler ou d'inverser votre Ordre (même après que les fonds aient été débités de/crédités sur votre Crypto Cash Pocket). Cela s'applique également aux Courtiers exécutants.

Nous nous réservons également le droit de suspendre, de restreindre ou de résilier Votre accès à tout ou partie de Nos Services sur Crypto-actifs. Dans ce cas, Nous ne serons pas responsables des pertes que Vous pourriez subir de ce fait.

Les raisons pour lesquelles Nous pouvons refuser de recevoir et de transmettre votre Ordre aux Courtiers exécutants à des fins d'exécution incluent (de façon non exhaustive) les suivantes :

- A. il n'y a pas suffisamment de Crypto-actifs disponibles sur le marché;
- B. le Courtier exécutant concerné ou l'un de nos autres partenaires n'est pas disponible (par exemple, les services de l'un d'entre eux peuvent être perturbés), refuse l'Ordre et/ou n'est pas en mesure de régler la transaction à laquelle votre Ordre se rapporte ;
- C. Votre Ordre a été passé à un prix qui n'est pas conforme aux conditions générales du marché ou qui diffère substantiellement des prix de référence d'autres acteurs établis du marché (une « transaction erronée »).
- D. Vous ne disposez pas de suffisamment de fonds sur votre Crypto Cash Pocket et/ou Votre portefeuille de Crypto-actifs est insuffisant pour couvrir la transaction et (le cas échéant) les frais associés au moment où Nous recevons l'Ordre ;
- E. Votre Ordre dépasse Votre ou Vos limite(s) de transaction journalière(s) (voir article 12 ci-dessous) ;
- F. Nous avons de bonnes raisons de penser que Votre Ordre relève de la criminalité financière ou vise d'autres fins illégales (par exemple, la fraude ou le blanchiment d'argent) ;

- G. en réponse à une ordonnance émise par un tribunal, un organisme de réglementation ou une autre autorité gouvernementale ;
- H. Nous avons de bonnes raisons de croire que Votre ORdre pourrait nuire à Notre réputation ou à Notre image de marque;
- I. Vous ne Nous avez pas fourni les informations complémentaires que Nous Vous avons demandées conformément à l'article 4 du présent Contrat client ;
- J. Vous agissez en violation du présent Contrat client ou de toute loi ou réglementation applicable ou Vous faites preuve (à plusieurs reprises) d'un comportement abusif ;
- K. Vous ne respectez pas Nos règles et politiques, notamment en ouvrant plusieurs Crypto Pockets ou en abusant des promotions que Nous pouvons offrir de temps à autre ; ou
- L. toute autre situation qui, selon Notre appréciation de bonne foi, justifie de refuser de recevoir et de transmettre Votre Ordre.

Vous ne pouvez pas, Vous-même, retirer ou annuler un Ordre déjà reçu par Vivid NL et transmis à un Courtier exécutant à des fins d'exécution.

Vivid NL ne saurait être tenue responsable des dommages (apparents) résultant du refus de l'un de Vos Ordres conformément au présent article 11.

12. Limites de transaction

Vivid NL peut appliquer certaines limites en termes de valeur et de volume d'Ordre sur une période donnée (par exemple, quotidiennement). Vous pouvez consulter les limites applicables dans l'Application Crypto. Vos limites de transaction peuvent varier en fonction de votre profil de risque, des étapes de vérification que vous avez franchies et d'autres facteurs. Vivid NL se réserve le droit de modifier les limites applicables à tout moment si elle le juge nécessaire.

Si certains seuils de négociation ou volumes de portefeuille sont atteints, Nous nous réservons le droit de demander des informations supplémentaires afin de vérifier l'origine de Vos actifs ou de Vos fonds. Toute autre activité que vous pourriez initier dans l'Application Crypto ou dans le Terminal Web peut être interrompue jusqu'à réception et traitement des informations demandées.

13. Responsabilité et indemnisation

13.1 Notre responsabilité

Vivid NL s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de Vous fournir les Services sur Crypto-actifs avec la diligence requise. Nous déclinons toute responsabilité et ne sommes pas responsables des actions de Nos Clients (y compris les Vôtres). Vivid NL, en sa qualité de prestataire de services sur crypto-actifs et uniquement en ce qui concerne ses Services sur Crypto-actifs portant sur la conservation et l'administration de Crypto-actifs, sera responsable envers Vous de la perte de tout Crypto-actif ou des moyens d'accès aux Crypto-actifs résultant d'un incident imputable à Vivid NL. Dans ce cas, la responsabilité de Vivid NL sera limitée à la valeur marchande du Crypto-actif perdu, au moment où la perte s'est produite. Les incidents non imputables à Vivid NL incluent tout événement pour lequel Nous pouvons démontrer qu'il s'est produit indépendamment de la fourniture des Services Crypto concernés, ou indépendamment de Nos opérations, tel qu'un problème inhérent au fonctionnement du registre distribué que Vivid NL ne contrôle pas.

S'agissant de Nos activités dans le cadre des autres services que Nous Vous fournissons (y compris le respect des lois et réglementations), Vivid NL n'est responsable qu'en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle, sauf disposition contraire dans le présent Contrat client.

En aucun cas Nous ne serons responsables d'une réclamation individuelle ou d'une série de réclamations liées entre elles concernant des pertes, coûts ou dépenses que Vous pourriez subir du fait d'une violation du présent Contrat client, pour un montant supérieur à la valeur marchande des Crypto-actifs que Nous détenons pour Vous. Si Nous examinons une réclamation spécifique liée à une transaction déterminée, ce montant sera en outre limité au montant d'achat ou de vente de la transaction concernée par le litige.

Vous comprenez et convenez que tout investissement dans un Crypto-actif, y compris un investissement que Vous considérez comme prudent et conservateur, présente un risque de perte. Vivid NL décline toute responsabilité au regard du rendement (négatif) que Vous enregistrez sur les investissements réalisés auprès de Vivid NL.

Vivid NL n'est pas responsable des dommages subis par le Client qui, directement ou indirectement, résultent de ou sont liés à des inexactitudes, à la réception tardive ou à la non-réception des tarifs, calculs ou autres informations fournies par Vivid NL au Client. Vivid NL n'est pas responsable des dommages subis par le Client qui, directement ou indirectement, résultent de ou sont liés aux Recommandations générales ou à toute information fournie par Vivid NL au Client.

Vivid NL n'est pas responsable des déclarations, actes ou omissions de tiers, y compris les tiers fournissant les données sur lesquelles sont basées les Recommandations générales, Vivid Money, tout Courtier exécutant et/ou toute partie affiliée audit Courtier exécutant.

Vivid NL n'est pas responsable des dommages subis par le Client du fait des mesures (y compris le blocage de Votre Crypto Pocket ou toute limite imposée sur les Ordres) prises par Vivid NL (i) sur la base d'une exigence légale ou réglementaire obligatoire, (ii) sur la base d'instructions données par un organisme de réglementation ou Nos partenaires, y compris

Vivid Money et les Courtiers exécutants ou (iii) en lien avec des circonstances extraordinaires.

Les circonstances extraordinaires mentionnées dans le paragraphe précédent qui conduisent à un blocage ou à une limite temporaire, total(e) ou partiel(le), peuvent se produire en cas de volatilité inattendue et/ou exceptionnelle des prix lorsque Vivid NL, un Courtier exécutant et/ou une partie affiliée dudit Courtier exécutant décide de prendre des mesures de restriction des transactions afin de protéger les clients. Cela peut signifier que seuls sont autorisés les Ordres ayant une limite et/ou des valeurs de garantie différentes (dans le cas des Crédits de négociation sur marge). Dès que Vivid NL a connaissance de telles circonstances, elle en informera le Client dans les meilleurs délais.

Dans des circonstances particulières, des retards peuvent survenir dans l'exécution de Vos Ordres. Cela peut résulter notamment de la défaillance des systèmes d'ordre ou d'un nombre inhabituellement élevé d'ordres sur les marchés boursiers ou autres lieux de négociation. Vivid NL n'est pas responsable des dommages directs ou indirects qui en découlent, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de Notre part. Nous ne pourrions pas non plus être tenus responsables de tout dommage présumé résultant d'une interruption de service de l'Application Vivid Money, de l'Application Crypto ou du portail Web, d'un retard d'exécution ou de la non-exécution des Ordres ou de l'absence de réponse en temps utile de la part de Notre Service client.

Si Vivid NL est responsable de l'un des dommages que Vous subissez, cette responsabilité se limite aux dommages directs. Dans ce cas, Vivid NL ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, tels que la perte de profit ou les dommages consécutifs.

13.2 Indemnisation

Vous vous engagez à Nous indemniser à l'égard des pertes, passifs, coûts et dépenses que Nous pourrions subir ou encourir si (i) Nous agissons sur la base d'instructions qui, selon Nous, ont été dûment approuvées par Vos soins ou (ii) Vous manquez à l'une des dispositions importantes du présent Contrat client.

Ces pertes, coûts et dépenses comprennent Nos frais de justice et autres frais de tiers raisonnablement encourus afin de recouvrer toute somme auprès de Vous.

14. Meilleure exécution

Vivid NL n'exécute pas elle-même vos Ordres. Elle reçoit uniquement les Ordres des Clients et les transmet au(x) Courtier(s) exécutant(s). Ces Ordres concernant des Crypto-actifs sont ensuite envoyés à des fins d'exécution dans un Lieu d'exécution par le Courtier exécutant. À ce titre, Vivid NL a l'obligation d'agir au mieux de Vos intérêts lors de la transmission de Vos Ordres, conformément aux lois et réglementations en vigueur. Cependant, Vivid NL s'engage à assurer la meilleure exécution possible des Ordres pour ses Clients. Pour plus d'informations sur la Politique de meilleure exécution de Vivid NL, consultez le Site Web.

En outre, chacun des Courtiers exécutants a ses propres obligations en matière de meilleure exécution et devra communiquer sa politique et ses procédures (de meilleure) d'exécution des ordres à Vivid NL. Vivid NL vérifiera que le Courtier exécutant traite vos Ordres conformément à sa politique et à ses procédures (de meilleure) d'exécution des ordres.

15. Prix des Crypto-actifs

Nous n'exécutons pas Nous-mêmes Vos Ordres relatifs aux Crypto-actifs. Nous recevons les Ordres relatifs aux Crypto-actifs de Nos Clients et les transmettons aux Courtiers Exécutants pour exécution. Le Prix des crypto-actifs est fixé par les Lieux d'échange sur la base du meilleur prix disponible sur le marché. Bien que Nous fassions de Notre mieux pour Vous afficher le Prix applicable avant que Vous ne passiez un Ordre d'achat ou de vente de Crypto-actifs dans l'Application Crypto, des fluctuations peuvent survenir dans le montant de Crypto-actifs ou de fonds que Vous recevez, en fonction du moment de Votre Ordre. Ces écarts devraient être minimes, mais peuvent varier selon la volatilité d'un Crypto-actif donné.

Le Prix n'inclut pas Nos frais. Dans certaines circonstances, Nous Vous facturons des frais pour Nos Services sur Crypto-actifs. Nous Vous indiquerons également ces frais dans l'Application Crypto avant que Vous ne réalisiez une transaction sur des crypto-actifs (c'est-à-dire un achat, une vente ou un transfert), ainsi qu'après l'exécution de l'Ordre, dans les détails de la transaction. Veuillez consulter l'Article 15 du présent Contrat Client pour plus d'informations sur Nos frais.

16. Coûts et frais

Vous trouverez, sur notre Page de tarifs (disponible à l'adresse www.vivid.money/en-de/legal-documents/) toutes les informations pertinentes sur les coûts et frais que Vivid NL Vous facture dans le cadre de l'utilisation de Nos Services sur Crypto-actifs et autres services supplémentaires.

Vivid NL se réserve le droit de modifier ces coûts et frais à tout moment et avec effet immédiat. Dans ce cas, Nous nous efforcerons toujours de Vous informer à l'avance.

La Page de tarifs publiée sur le Site Web, dans l'Application Crypto et dans le Terminal Web indique toujours les frais et coûts de transaction actuels.

17. Scissions (Forks)

Nous ne possédons ni ne contrôlons les protocoles logiciels sous-jacents qui régissent le fonctionnement de tout Crypto-actif disponible dans l'Application Crypto. Nous n'assumons aucune responsabilité quant au fonctionnement de ces protocoles et Nous ne pouvons garantir ni leur fonctionnalité ni la sécurité des opérations du réseau. En particulier, ces protocoles peuvent faire l'objet de modifications soudaines de leurs règles de fonctionnement (comme des forks ou scissions). De telles modifications peuvent avoir un impact significatif sur la disponibilité, la valeur, la fonctionnalité et/ou le nom du Crypto-actif concerné que Nous détenons pour Vous.

Il Vous incombe de Vous informer des modifications de fonctionnement à venir, et Vous devez examiner avec soin les informations disponibles publiquement ainsi que celles que Nous pourrions Vous fournir afin de décider si Vous souhaitez continuer à détenir ou à négocier le Crypto-actif concerné.

En cas de modification de fonctionnement, Nous nous réservons le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la sécurité et l'intégrité des actifs que Nous détenons pour Vous, y compris la suspension temporaire des opérations liées aux Crypto-actifs concernés, ainsi que toute autre mesure requise.

Nous ferons de Notre mieux pour Vous informer de Notre réponse à une modification de fonctionnement importante concernant l'un des crypto-actifs disponibles dans l'Application Crypto. Cependant, ces modifications sont hors de Notre contrôle et peuvent survenir sans préavis. Notre réponse à toute modification de fonctionnement relève de Notre seule discrétion, y compris la décision de ne pas prendre en charge un nouveau Crypto-actif, un fork ou toute autre action similaire.

Vous reconnaissez et acceptez que Nous ne sommes pas responsables des pertes que Vous pourriez subir en raison de modifications dans les règles de fonctionnement de tout Crypto-actif que Nous détenons pour Vous.

18. Avantages

Les Crypto-actifs que Nous détenons pour Vous peuvent générer certains avantages, notamment ceux résultant de largages de jetons (« airdrops »), de récompenses liées au staking ou de forks. Vous n'avez droit à ces avantages que si cela est expressément prévu dans le présent Contrat client ou si Nous en décidons ainsi à Notre entière discrétion. Dans ce dernier cas, Nous ferons de Notre mieux pour Vous informer des avantages auxquels Vous pourriez être éligible.

Vous n'avez aucun droit de participer à la délégation, au vote ou à toute autre fonctionnalité de gouvernance concernant les Crypto-actifs détenus dans Votre Crypto Pocket.

19. Radiation de Crypto-actifs

Vivid NL peut, à sa seule discrétion, décider de cesser de fournir des Services sur Crypto-actifs en lien avec un crypto-actif donné (radiation). Le cas échéant, Nous Vous en informerons par un avis écrit via l'Application Crypto et à l'adresse e-mail associée à Votre Compte Crypto. Cet avis Vous sera adressé avant la fin de la prise en charge du crypto-actif.

Si Nous détenons un Crypto-actif radié pour Vous, Vous serez autorisé à le vendre ou à le retirer pendant une période limitée (la **période de radiation**). La durée de cette période de radiation Vous sera communiquée via l'Application Crypto. Les Ordres d'achat et de transfert relatifs au Crypto-actif radié ne seront plus possibles pendant cette période. Si Vous ne vendez ni ne retirez le Crypto-actif concerné avant la fin de cette période, Nous nous réservons le droit de retirer ce Crypto-actif de Votre Compte Crypto et de vendre Votre position pour Votre compte, en échange d'un montant équivalent en monnaie fiduciaire ou en un autre Crypto-actif, au prix du marché en vigueur. Les conditions de cette vente seront déterminées à Notre discrétion raisonnable.

Veuillez noter qu'il peut arriver que la législation applicable, une autorité de régulation ou un autre événement indépendant de Notre volonté (comme un partenaire cessant de prendre en charge un Crypto-actif ou mettant fin à sa coopération avec Nous) nous oblige à cesser immédiatement la prise en charge d'un Crypto-actif. Dans ce cas, il se peut que Nous ne puissions pas Vous adresser un préavis ni prévoir une période de radiation, et que Nous soyons tenus de clôturer Votre position pour Votre compte, conformément aux dispositions du présent Article 19, avec effet immédiat.

Nous ne saurions être tenus responsables des pertes résultant de la radiation d'un Crypto-actif conformément au présent Article 19.

20. Conflits d'intérêts

Vivid NL est tenue de prendre des dispositions afin de gérer les conflits d'intérêts qui peuvent survenir entre Nous et nos Clients, et entre les Clients eux-mêmes. Nous agissons conformément à la Politique de gestion des conflits d'intérêts que Nous avons mise en place à cet effet. Dans Notre Politique de gestion des conflits d'intérêts, Nous avons identifié les situations dans lesquelles il peut y avoir un conflit d'intérêts et, dans chaque cas, les mesures que Nous avons prises – et que Nous prendrons – afin de le gérer au mieux. Vous pouvez consulter la synthèse de Notre Politique de gestion des conflits d'intérêts sur le Site Web ou en demander un exemplaire à notre Service client.

21. Protection des données

Afin de vous fournir Nos Services sur Crypto-actifs, Nous devons collecter des informations Vous concernant qui relèvent des « données personnelles ». En vertu des lois sur la protection des données, Nous agissons en tant que « responsable du traitement » de Vos données à caractère personnel.

En concluant le présent Contrat client, Vous convenez que Nous allons collecter et traiter Vos données à caractère personnel dans le but de Vous fournir Nos Services sur Crypto-actifs et que Nous ne partagerons ces données avec des tiers qu'en cas de nécessité. Cela n'affecte pas les droits et obligations que Vous ou Nous pouvons avoir en vertu de la loi sur la protection des données.

Si Vous souhaitez que Nous cessions de traiter les données nécessaires à la fourniture de Nos Services sur Crypto-actifs, Vous pouvez clôturer l'ensemble de vos Crypto Pockets à tout moment, ce qui mettra fin à Notre relation juridique. Dans ce cas, Nous cesserons d'utiliser Vos données dans le but de fournir nos Services sur Crypto-actifs, mais Nous pourrions être amenés à les conserver pour d'autres raisons légales. Pour plus d'informations sur la manière dont Nous utilisons Vos données à caractère personnel, consultez Notre Politique de confidentialité.

22. Résiliation

22.1. Résiliation du présent Contrat client par Vos soins

Le présent Contrat client est conclu pour une durée indéterminée et reste en vigueur jusqu'à ce que Vous ou Nous y mettions fin. Vous pouvez résilier le présent Contrat client à tout moment, sans préavis, via l'Application Crypto ou en envoyant une notification écrite à l'adresse électronique indiquée sur la page www.vivid.money/en-eu/support/.

Vous devez clôturer l'ensemble de Votre portefeuille de Crypto-actifs auprès de Vivid NL avant de résilier le présent Contrat client (dans le cas contraire, nous devons clôturer Vos positions en Votre nom conformément à l'article 22.4 ci-dessous).

22.2. Résiliation du présent Contrat client par Vivid NL

Nous sommes en droit de mettre un terme à tout ou partie de la relation commerciale avec Vous, à tout moment, sous la forme d'une résiliation ordinaire, moyennant un préavis d'au moins 30 (trente) jours via l'Application Crypto et par courrier électronique (**Résiliation ordinaire**).

Nous sommes en droit de mettre un terme à l'ensemble de la relation commerciale avec Vous pour un motif valable sans respecter de délai de préavis (**Résiliation extraordinaire**). Nous Vous informerons de toute Résiliation extraordinaire dans les meilleurs délais.

Vous trouverez, ci-dessous, des exemples de motif valable justifiant une Résiliation extraordinaire :

- A. la fin de Notre coopération avec l'un de Nos partenaires, tels que Vivid Money ou un Courtier exécutant, de sorte que Nous ne sommes plus en mesure de Vous fournir Nos Services sur Crypto-actifs;
- B. la clôture ou le blocage de votre Compte Vivid Money et/ou la fin de votre relation avec Vivid Money ;

- C. Nous avons de bonnes raisons de penser que l'utilisation que Vous faites de Nos Services sur Crypto-actifs relève de la criminalité financière ou vise d'autres fins illégales (par exemple, la fraude ou le blanchiment d'argent) ;
- D. Nous avons de bonnes raisons de penser que, si Nous continuons à Vous fournir Nos Services sur Crypto-actifs, Nous agissons, ou risquons d'agir, en violation de toute règle ou réglementation applicable (par exemple, si Vous êtes sanctionné par l'UE, les États-Unis ou le Royaume-Uni) ;
- E. en réponse à une ordonnance émise par un tribunal, un organisme de contrôle ou une autorité gouvernementale ;
- F. Nous avons de bonnes raisons de penser que l'utilisation que Vous faites de Nos Services sur Crypto-actifs pourrait nuire à notre réputation ou à notre fonds de commerce ;
- G. Vous ne Nous avez pas fourni les informations complémentaires que Nous Vous avons demandées conformément à l'article 4 du présent Contrat client ;
- H. Vous agissez en violation du présent Contrat client ;
- I. Vous ne respectez pas Nos règles et politiques, notamment en ouvrant plusieurs Crypto Pockets ou en abusant des promotions que Nous pouvons offrir de temps à autre ;
- J. tout autre comportement qui peut (potentiellement) entraîner des risques inacceptables ou une atteinte à Notre réputation ;
- K. Vous avez fait l'objet d'une faillite, d'une insolvabilité, d'une liquidation ou d'un autre événement similaire ;
- L. En vertu d'une législation, de règles d'investissement, des règles ou avis d'une autorité de réglementation ou de décisions de justice, de leur modification ou de leur introduction (ou d'une évolution de leur interprétation ou de leur application), l'exécution directe ou indirecte par Vivid NL de tout ou partie de ses obligations dans le cadre du présent Contrat client s'avère illicite, en tout ou partie, ou contraire à ladite législation, auxdites règles, auxdits avis ou auxdites décisions ; et/ou
- M. toute autre situation qui, selon Notre appréciation de bonne foi, justifie que Nous mettions un terme à la relation juridique avec Vous.

La révocation de Votre consentement à la collecte et à l'utilisation de Vos données à caractère personnel par Nos soins compte également parmi les raisons justifiant une Résiliation extraordinaire (car dans ce cas, Nous pourrions ne plus être en mesure de Vous fournir Nos Services sur Crypto-actifs).

22.3. Résiliation en cas d'inactivité

Veillez noter que, si Vous n'avez pas passé d'Ordre sur un Crypto-actif auprès de Vivid NL pendant une période d'au moins neuf (9) mois consécutifs, Nous pouvons résilier le Contrat de client que nous avons conclu avec Vous (**Résiliation pour inactivité**). Dans ce cas, Nous Vous adresserons toujours une notification via l'Application Crypto et par courrier électronique au moins quatre (4) semaines avant de mettre fin au présent Contrat client du fait de Votre inactivité.

22.4. Sort des Instruments financiers après résiliation par Nos soins

En cas de Résiliation ordinaire de Notre relation avec Vous (voir l'article 22.2 ci-dessus), Vous serez autorisé à vendre tous vos Crypto-actifs pendant la période de préavis. La période de préavis sera d'au moins quatre (4) semaines et vous sera communiquée via l'application et par courrier électronique. Il n'est plus possible de passer des Ordres d'achat durant cette période. Si Vous ne vendez pas Vos Crypto-actifs avant la fin de cette période, Nous les vendrons pour Votre compte au prix du marché alors en vigueur.

En cas de Résiliation extraordinaire ou de Résiliation pour inactivité de Notre relation avec Vous (voir les articles 18.2 et 18.3 ci-dessus), Nous vendrons immédiatement Vos instruments financiers pour Votre compte au prix du marché alors en vigueur.

Le produit de toute vente résultant d'une résiliation effectuée par Nos soins conformément au présent article 18 sera crédité sur votre Compte Vivid Money ou sur tout autre compte (bancaire) dont vous êtes titulaire (sauf si la loi Nous empêche de procéder de la sorte, par exemple en cas de gel de Vos actifs). Les conditions de cette vente seront déterminées à Notre discrétion raisonnable et Nous ne serons pas responsables des pertes (apparentes) résultant de cette vente.

Veillez noter que si la valeur équivalente de Votre (Vos) Crypto-actifs est inférieure aux frais de transaction applicables à la vente résultant d'une résiliation, aucun montant ne sera crédité sur Votre Compte Vivid Money.

23. Droit de rétractation

Vous avez le droit de Vous rétracter du présent Contrat client dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle Vous l'avez accepté via le Formulaire d'acceptation. Dans ce cas, la rétractation n'engendre aucun frais et Vous n'êtes en aucun cas tenu de Vous justifier.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation auprès de Nous via l'Application Crypto ou en Nous contactant par le biais du formulaire de contact disponible à l'adresse www.vivid.money.

24. Réclamations

20.1 Traitement interne des réclamations

Vivid NL s'engage à Vous fournir ses services de la manière la plus satisfaisante possible. Toutefois, si vous avez une réclamation concernant Nos services, Vous pouvez la soumettre à l'équipe du Service client de Vivid NL via l'Application Crypto ou à l'adresse www.vivid.money/en-eu/support/. Nous nous efforcerons de traiter Votre réclamation de manière satisfaisante dans les plus brefs délais. Pour plus d'informations sur la manière dont Nous traitons les réclamations, consultez la Politique de traitement des réclamations de Vivid NL à l'adresse www.vivid.money/en-de/legal-documents/.

20.2 Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC)

Si Vous n'êtes pas satisfait de la façon dont Nous avons traité Votre réclamation, Vous pouvez soumettre Votre réclamation à l'Institut néerlandais des plaintes relatives aux services financiers (*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*, **KiFid**). L'adresse du KiFid est la suivante :

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag, Pays-Bas

Téléphone : +31 (0) 70 333 8 999

Site Web : <https://www.kifid.nl/>

Vivid NL est affiliée au KiFid sous le numéro de connexion 400.000493. Vivid NL considère l'avis du KiFid au regard de Votre réclamation comme contraignant.

En outre, la Commission européenne propose un mode alternatif de résolution des conflits entre les consommateurs et les entreprises au sein de l'Union européenne (**Résolution des litiges en ligne**). Le portail de Résolution des litiges en ligne se trouve à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

25. Propriété intellectuelle

L'Application Crypto, le Terminal Web le Site Web et l'ensemble des informations ou documents qu'ils contiennent ou que Nous pouvons Vous fournir ou mettre à Votre disposition (y compris tout logiciel faisant partie de ces documents) sont et resteront Notre propriété ou celle de Nos prestataires de services (y compris ceux qui nous fournissent des données sur les prix en temps réel).

26. Droit applicable et tribunaux compétents

26.1. Droit applicable

La relation contractuelle qui existe entre Vous et Vivid NL en vertu du présent Contrat client est régie par le droit néerlandais. En outre, si Vous êtes considéré comme un « consommateur », Vous pouvez vous appuyer sur les lois de protection des consommateurs du pays dans lequel Vous résidez.

26.2. Tribunaux compétents

Outre la possibilité qui Vous est offerte de soumettre des plaintes et des litiges au KiFid, Vivid NL et Vous-même vous soumettez à la compétence exclusive des tribunaux d'Amsterdam en cas de litige découlant de ou lié au présent Contrat client. En outre, si Vous êtes considéré comme un « consommateur », Vous pouvez initier une action à Notre encontre auprès des tribunaux compétents du pays dans lequel Vous résidez.

27. Autres informations importantes

27.1. Transfert et cession

Vivid NL est autorisée à céder ou à transférer ses droits et obligations au titre du présent Contrat client, en tout ou en partie, à une autre partie (par exemple, une succursale étrangère de Vivid NL relevant d'une autre juridiction de l'Union européenne). Dans ce cas, Vivid NL veillera à ce que cette cession ou ce transfert ne porte pas atteinte à Vos droits en vertu du présent Contrat client et Vous serez toujours informé avant qu'une telle cession ou un tel transfert n'ait lieu.

Vous acceptez par la présente que Vivid NL cède ou transfère ses droits et obligations au titre du présent Contrat client conformément à l'article 27.2.

Vous n'avez pas le droit, sans l'accord écrit préalable de Vivid NL, de céder ou de transférer vos droits et obligations en vertu du présent Contrat client.

27.2. Compensation

Nous pouvons, à tout moment et sans préavis, compenser tout montant (qu'il soit réel ou éventuel, présent ou futur) que Vous nous devez sur la base du présent Contrat client ou de tout autre contrat conclu entre Vous et Vivid NL. Afin de lever toute ambiguïté, Nous pouvons, au titre de ce droit de compensation, être autorisés (i) à conserver tout ou partie du produit d'un Ordre de vente portant sur Vos Crypto-actifs ou (ii) à vendre tout Crypto-actif Conservé pour Votre compte, afin de satisfaire la créance que Nous détenons à Votre encontre.

27.3. Nos registres

Nos registres, sauf erreur avérée, constitueront la preuve des transactions que Vous passez avec Nous dans le cadre de Nos Services sur Crypto-actifs.

28. Absence de conseil en matière d'investissement, de fiscalité ou de droit

Vivid NL ne fournit aucun conseil en matière d'investissement, de fiscalité ou de droit. Vous êtes seul tenu de déterminer si l'achat et la vente de Crypto-actifs auprès de Nous sont appropriés en fonction de Vos objectifs financiers personnels, de Votre situation et de Votre tolérance au risque.

Vous êtes tenu de payer la ou les taxes et, si cela est exigé, de fournir des informations au sujet des Crypto-actifs que Vous détenez auprès de Vivid NL aux autorités fiscales compétentes. Veuillez noter que Vivid NL peut être obligée de fournir des informations sur ses Clients et leur portefeuille de Crypto-actifs aux autorités fiscales compétentes. Nous Vous conseillons de consulter Votre propre conseiller juridique ou fiscal concernant Votre situation particulière.

29. Clients décédés ou frappés d'incapacité juridique

Si Vivid NL est informée du décès d'un Client et que le(s) héritier(s) – à l'appréciation de Vivid NL – a (ont) fourni l'ensemble des informations et documents demandés en bonne et due forme et de manière exhaustive, le(s) héritier(s) peut (peuvent) disposer ou gérer temporairement le portefeuille de Crypto-actifs de ce Client décédé selon les possibilités offertes par Vivid NL.

Si Vivid NL est informée de l'incapacité juridique d'un Client et que l'administrateur (spécial) – à l'appréciation de Vivid NL – a fourni l'ensemble des informations et documents demandés en bonne et due forme et de manière exhaustive, l'administrateur (spécial) peut disposer ou gérer temporairement le portefeuille de Crypto-actifs de ce Client décédé selon les possibilités offertes par Vivid NL.

Le(s) héritier(s) et l'administrateur (spécial) peuvent contacter le Service client de Vivid NL afin d'obtenir des informations sur ces procédures en remplissant un formulaire de contact via www.vivid.money.

30. Modifications apportées au présent Contrat client

En cas de modification importante des informations qui Vous sont fournies par Vivid NL en vertu du présent Contrat client (y compris les Annexes), Vivid NL Vous en informera en temps utile via l'Application Crypto et par courrier électronique.

Vivid NL peut réviser le présent Contrat client et les documents mentionnés dans le Formulaire d'acceptation de temps à autre. La version révisée entrera en vigueur au moment de sa publication, sauf indication contraire.

Si les modifications peuvent avoir un impact négatif sur Vos droits et obligations, Vivid NL Vous en informera via l'Application Crypto et par courrier électronique avant leur entrée en vigueur. Si Vous êtes considéré comme un « consommateur », Vous serez informé au moins 4 semaines au préalable. Si Vous n'êtes pas considéré comme un « consommateur », Vous serez informé au moins 2 semaines au préalable.

Si Vous continuez à utiliser les Services sur Crypto-actifs de Vivid NL après l'entrée en vigueur des modifications apportées au présent Contrat client qui vous auront été notifiées, Vous acceptez d'être lié par ces modifications.

Si l'une des dispositions du présent Contrat client est nulle ou peut être annulée du fait d'une violation de la loi, ou si elle s'avère invalide pour toute autre raison, les autres dispositions du présent Contrat client demeureront en vigueur.

31. Signature

En acceptant les conditions du présent Contrat client par le biais du Formulaire d'acceptation, vous « signez » le présent Contrat client de façon numérique. Cette « signature » est une signature électronique au sens de l'article 3:15a du Code civil néerlandais et du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 (Règlement relatif à l'identification électronique et aux services de confiance) et à la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.