

Conditions d'utilisation du service PAY WITH ZEN

Chapitre 1. Dispositions générales

§ 1

Les présentes conditions d'utilisation définissent les principes de fonctionnement du service « Pay with Zen » par lequel BB Trade Estonia OU, l'opérateur de l'échange de monnaie virtuelle zondacrypto, offre aux utilisateurs la possibilité de synchroniser leur compte zondacrypto avec leur compte UAB ZEN.COM pour permettre des transferts instantanés en PLN entre le compte zondacrypto de l'utilisateur et son compte UAB ZEN.COM et vice versa.

§ 2

Aux fins des présentes conditions générales, les termes indiqués ci-dessous sont définis comme suit :

Adresse de courriel - adresse de courriel individuelle définie par le client et utilisée pour la communication entre la plateforme du partenaire et le client.

Mot de passe - combinaison unique de lettres, de chiffres et d'autres caractères permettant au client d'accéder à son compte. Le mot de passe doit rester confidentiel et ne peut être divulgué à des tiers non autorisés.

Client - personne physique, personne morale, unité organisationnelle sans personnalité

juridique qui, par l'enregistrement et l'activation complète d'un compte client sur la plateforme du partenaire, a l'intention de bénéficier du service, ou personne physique, personne morale, unité organisationnelle sans personnalité juridique qui, par l'enregistrement et l'activation complète d'un compte sur la plateforme du prestataire, a l'intention de bénéficier du service.

Compte client - partie de la plateforme du partenaire accessible au client après connexion, protégée par un mot de passe, constituant la source des données du client et des informations concernant ses activités sur la plateforme du partenaire, ou partie de la plateforme du prestataire accessible au client après connexion, protégée par un mot de passe, constituant la source des données du client et des informations concernant ses activités sur la plateforme du prestataire.

Partenaire - BB Trade Estonia OU sise en Estonie, à l'adresse suivante : Harju maakond, Tallinn, Lasnamäe linnaosa, Tähesaju tee 9, 13917 ESTONIA (office no. 10, 2nd floor), enregistrée au registre des sociétés estonien sous le numéro 14814864.

Plateforme du partenaire - plateforme Internet disponible à l'adresse Internet publique www.zondacrypto.com exploitée par le partenaire.

Plateforme du prestataire - plateforme Internet disponible à l'adresse Internet publique www.zen.com, exploitée par le prestataire.

Conditions générales - le présent document, qui définit les règles et les conditions techniques du service « Pay with ZEN ».

Conditions générales du partenaire - conditions de fourniture électronique de services par le partenaire affichées sur la plate-forme de celui-ci.

Conditions générales du prestataire - conditions de fourniture électronique de services par le prestataire affichées sur la plate-forme de celui-ci.

Enregistrement - ensemble d'activités constituant le processus de création d'un compte client sur la plateforme du partenaire, consistant notamment à remplir correctement le formulaire électronique disponible sur celle-ci, conformément aux règles énoncées dans les conditions générales du partenaire, ou ensemble d'activités constituant le processus de création d'un compte client sur la plateforme du prestataire, consistant notamment à remplir correctement le formulaire électronique disponible sur celle-ci, conformément aux règles énoncées dans les conditions générales du prestataire.

Prestataire - UAB « ZEN.COM », sise en Lituanie à l'adresse suivante : Mėsinių g. 5, LT-01133, Wilno, Litwa, enregistrée sous le numéro 304749651.

Chapitre 2 - Conditions d'utilisation du service

§ 3

1. Afin d'utiliser le service « Pay with Zen », il est nécessaire de synchroniser les comptes :

a) une personne qui dispose d'un compte client sur la plateforme du partenaire est tenue d'engager une procédure d'enregistrement du compte sur la plateforme du prestataire par l'intermédiaire de la plateforme du partenaire, et d'intégrer avec succès son compte client sur la plateforme du prestataire à son compte client sur la plateforme du partenaire;

ou

b) une personne qui dispose d'un compte client sur la plateforme du prestataire l'intégrera avec succès à son compte client sur la plateforme du partenaire en synchronisant ses comptes clients sur les plateformes du partenaire et du prestataire.

2. Une intégration réussie impliquera de réaliser la procédure KYC dans le domaine requis par le prestataire, ce qui nécessite de démarrer le processus d'intégration au niveau de la plateforme du partenaire dans l'onglet correspondant. Les autres étapes liées à la réalisation d'une intégration correcte sont indiquées dans les instructions précédant le début du processus.

3. Pour que l'intégration soit réussie, les données du client doivent être les mêmes sur chacune des plateformes.

4. Si une instruction est donnée de fermer un compte client sur la plateforme du fournisseur ou sur la plateforme du partenaire, le service cessera d'être accessible à ce client.

5. Le client sera tenu de régler de tous les frais pouvant découler des opérations effectuées par lui sur la plateforme du prestataire, qui seront facturés exclusivement à lui (les tarifs détaillés sont disponibles sur la plateforme du prestataire).

6. Le client souhaitant utiliser le service doit confirmer qu'il a lu les conditions générales et qu'il en accepte pleinement le contenu.

§ 4

1. Dans le cadre du service, le client sera en mesure d'effectuer des dépôts et des retraits immédiats en PLN entre son compte sur la plateforme partenaire et son compte sur la plateforme du prestataire.
2. Le partenaire n'est pas responsable des instructions incorrectes ou erronées du client, à moins que sa responsabilité dans ce domaine ne soit fondée sur des dispositions légales généralement applicables.
3. Les règles de responsabilité pour les transactions de paiement non autorisées, ainsi que pour la non-exécution ou la mauvaise exécution d'une transaction de paiement, sont définies dans le contrat entre le prestataire et le client.
4. Le partenaire a le droit de suspendre l'accès au service à tout moment pour la période durant laquelle l'accès à sa plateforme est suspendu, et sur demande du prestataire, pour la période indiquée par celui-ci. Les informations relatives à la suspension de l'accès au service et à la date prévue de sa reprise seront publiées sur la plateforme du partenaire.
5. Si les actions du client violent les dispositions des présentes conditions générales, celle du partenaire, celles du prestataire, ou si le client a entrepris des actions qui ont un impact négatif sur la sécurité des opérations du partenaire ou du prestataire, ou nuisent à d'autres clients, ou sont destinées à contourner les mesures de sécurité utilisées par le partenaire ou le prestataire, y compris, mais sans s'y limiter, la falsification de données, le partenaire a le droit de suspendre le service pour ce client.
6. Le partenaire se réserve le droit de refuser au client l'accès au service ou de l'annuler si son exécution est impossible en raison de circonstances dont le partenaire n'est pas responsable ou en raison des réglementations légales généralement applicables.

7. Le principal canal de diffusion des informations entre le partenaire et le client est la plateforme du partenaire, la communication par courriel (support@zondacrypto.com) et le chat disponible sur la plateforme du partenaire.

8. Le partenaire se réserve le droit de bloquer l'utilisation du service de change en cas de violation par le client des dispositions de la loi AML - le contenu de la loi est disponible à l'adresse suivante

<https://www.riigiteataja.ee/en/eli/517112017003/consolide>

9. Une violation de l'une des dispositions des présentes conditions générales entraînera le blocage du compte du client sur la plateforme du partenaire.

10. Dans le cas où le partenaire a un soupçon raisonnable qu'une infraction pénale a été commise, et en particulier que les fonds possédés ou faisant l'objet d'une transaction dans le cadre du service sont le produit d'une infraction pénale, il se réserve le droit de bloquer la transaction en question ou le compte du client sur la plateforme du partenaire, ainsi que d'informer de ce soupçon les autorités chargées de l'application de la loi et la justice. Cette notification sera faite indépendamment de toute autre action entreprise par le partenaire. Jusqu'à ce que le doute soit levé (par ex. par une nouvelle authentification du client) ou que l'autorité compétente ait rendu une décision, le partenaire est en droit de bloquer le compte du client sur la plateforme du partenaire et de notifier le soupçon au prestataire.

11. Le service est fourni uniquement par voie électronique.

12. Le service est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sous réserve d'une limitation ou d'une suspension temporaire de l'accès au service liée à la maintenance technique de la plateforme du partenaire ou de celle du prestataire. Les informations

relatives à la limitation ou à la suspension temporaire du service seront publiées à l'avance sur la plateforme du partenaire.

Chapitre 3. Protection des données personnelles

§ 5

1. Le partenaire et le prestataire sont les responsables du traitement des données personnelles au sens de l'art. 4, pt 7 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ci-après dénommé « RGPD ».
2. Le partenaire et le prestataire appliquent des mesures de protection pour empêcher l'accès aux données personnelles par des personnes non autorisées, notamment en mettant en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées et en appliquant et en exécutant une politique de sécurité des données personnelles.
3. Le partenaire et le prestataire s'engagent à traiter les données personnelles des clients conformément aux principes du RGPD et aux différentes législations nationales relatives à la protection des données.
4. Le prestataire, dans le cadre de ses services, traite les données en vertu de son KYC interne conformément aux conditions générales disponibles sur ZEN.COM UAB. Le

client accepte de fournir les données personnelles qu'il a sélectionnées au prestataire afin de lancer le service, de synchroniser ses comptes entre les plateformes et de bénéficier du service. Le partenaire fournit au prestataire les données personnelles suivantes concernant le client : prénom, nom, PESEL (pour les citoyens de la République de Pologne) ou date de naissance (pour les personnes de nationalité non polonaise), adresse de résidence / adresse enregistrée, adresse de courriel, numéro de téléphone et adresse IP.

5. La base juridique du traitement des données personnelles des clients est :

- art. 6 par. 1 pt B du RGPD - nécessité pour l'exécution du contrat auquel le client est partie afin de créer un compte client sur la plateforme du prestataire ou sur celle du partenaire et de bénéficier du service ;
- art. 6 par. 1 pt C du RGPD - exécution d'une obligation légale incombant aux responsables du traitement des données personnelles afin de respecter les obligations légales énoncées, notamment, dans la loi estonienne sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme du 26 octobre 2017 et la loi lituanienne sur la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme du 19 juin 1997.
- art. 6 par. 1 pt F du RGPD - intérêt légitime des responsables du traitement des données personnelles consistant principalement à : améliorer la qualité de l'accès au service, adapter celui-ci aux besoins des clients, répondre aux demandes des clients, accroître l'efficacité de la plateforme du partenaire, assurer la sécurité de la plateforme du partenaire, envoyer la newsletter, commercialiser les produits propres des responsables du traitement des données.

La fourniture de données personnelles par les clients dans le cadre du processus d'inscription est volontaire, mais nécessaire pour créer un compte client sur la

plateforme du partenaire ou sur celle du prestataire et pour bénéficier du service défini dans les présentes conditions générales. La fourniture de données personnelles par les clients est en partie une exigence contractuelle et en partie une exigence légale. Si un client refuse de fournir des données personnelles, la création d'un compte client sur la plateforme du partenaire et l'utilisation du service défini dans les présentes conditions générales ne seront pas possibles.

6. En ce qui concerne le traitement de leurs données personnelles par le partenaire et le prestataire de services, les clients disposent des droits suivants : le droit d'accès aux données personnelles, le droit de rectification des données personnelles, le droit de restriction du traitement, le droit de demander l'effacement des données, le droit d'opposition, le droit à la portabilité des données, le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle.

7. Le client qui considère que le partenaire ou le prestataire traite ses données personnelles en violation des lois applicables a le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de surveillance, qui dans le cas du :

- partenaire est l'Inspection estonienne de la protection des données, 39 Tatari, 10134 Tallinn, Estonie ;
- prestataire est l'Inspection nationale lituanienne de la protection des données (Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija) L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius.

8. Les données personnelles des clients ne sont pas soumises à une prise de décision automatisée, dont le profilage.

9. Les responsables du traitement peuvent transférer les données personnelles des Clients à : des partenaires commerciaux, des coopérants, fournisseurs de services d'externalisation des employés, des opérateurs de paiement, des fournisseurs de

logiciels de service à la clientèle, des entités fournissant un service de webmail, des entités offrant un service de vérification des scans de documents, des entités fournissant des services d'hébergement de serveurs, si cela est nécessaire dans le cadre des activités commerciales menées par les responsables du traitement, en particulier dans le but de remplir leurs relations contractuelles, et à des sous-traitants uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour soutenir et faciliter la finalité du traitement.

10. Les partenaires commerciaux des responsables du traitement des données et certains sous-traitants peuvent être situés en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (EEE). Dans ce cas, les responsables du traitement des données vérifient que les partenaires commerciaux assurent un niveau élevé de protection des données personnelles. Ces assurances découlent notamment de leur engagement à appliquer les clauses contractuelles types de la Commission européenne (2010/87/CE et/ou 2004/915/CE) ou de l'adhésion de l'entité au Bouclier de protection de la vie privée (Privacy Shield) UE-États-Unis.

11. En cas de renonciation au service par le client, le partenaire ne traitera plus ses données personnelles, à l'exception de ce qui est indiqué au par. 13 de la présente section, aux fins énoncées dans les conditions générales. Ce qui précède n'implique aucun traitement ultérieur des données personnelles du client par le partenaire, conformément aux conditions générales de celui-ci, tant que le client dispose d'un compte sur sa plateforme.

12. Les responsables du traitement ne traitent les données personnelles des clients que pour une durée n'excédant pas :

- celle qui est nécessaire aux fins du traitement ;
- jusqu'au délai de prescription des recours ;

- jusqu'à l'expiration de l'obligation de conserver les données résultant des dispositions légales généralement contraignantes.

13. Dans le cas où le partenaire obtiendrait des informations sur une utilisation du service par le client contraire aux présentes conditions générales ou aux lois applicables, il pourra traiter les données personnelles du client dans la mesure nécessaire pour établir sa responsabilité.

14. Le client ne peut pas utiliser le service de manière anonyme en raison des lois applicables, notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

15. Pour toutes les questions relatives au traitement des données personnelles et à l'exercice des droits liés à ce traitement, vous pouvez contacter chacun des responsables du traitement des données en envoyant une lettre recommandée (suivie) à l'adresse de son siège social ou par courriel :

- pour le partenaire gdpr@zondacrypto.com ;
- pour le prestataire : dpo@zen.com

Chapitre 4. Réclamations

§ 6

1. Le client a le droit de déposer une réclamation si le service n'est pas mis à disposition conformément aux présentes conditions générales et aux autres dispositions légales généralement applicables.
2. Une réclamation concernant l'accès au service, y compris les activités décrites dans les conditions générales, peut être envoyée par le client par écrit via le service postal public à l'adresse du partenaire : BB Trade Estonia OÜ, Harju maakond, Tallinn, Lasnamäe linnaosa, Tähesaju tee 9, 13917 ESTONIA (office no. 10, 2nd floor) ou par voie électronique à l'adresse de courriel : support@zondacrypto.com et à l'adresse du prestataire : UAB « ZEN.COM », sise en Lituanie à l'adresse suivante : Mėsinių g. 5, LT-01133, Vilnius, Lituanie, enregistrée sous le numéro 304749651, ou en envoyant un courriel à : hello@zen.com.
3. La réclamation comprendra notamment : les données d'identification du client, la date de survenance de l'événement constituant le motif de la réclamation, la description des réserves constituant le motif de la réclamation, les identifiants de l'opération, l'adresse de courriel et les attentes du Client quant à la manière de traiter sa réclamation.
4. Afin de permettre au partenaire d'examiner équitablement la réclamation, celle-ci doit être envoyée par le client au plus tard 30 jours à compter de la date à laquelle celui-ci a pris connaissance de circonstances inadéquates.
5. Les réclamations seront traitées par le partenaire sans délai, mais pas plus de 14 jours à compter de la date de réception. Si la réclamation ne contient pas les informations nécessaires à son examen mentionnées dans le par. 3 ci-dessus, le partenaire demandera au client de la compléter dans la mesure nécessaire, et le délai de 14 (quatorze) jours courra alors à partir de la date de remise de la réclamation complétée.

Dans des cas justifiés, le partenaire peut prolonger le délai de traitement de 14 (quatorze) jours supplémentaires, ce dont le plaignant sera informé.

6. Le partenaire informe le client de l'issue de la procédure de réclamation sous forme électronique à l'adresse de courriel fournie lors de l'enregistrement.

7. Nonobstant les dispositions du par. 6 ci-dessus concernant le mode de communication du résultat de la procédure de réclamation, le partenaire se réserve le droit d'envoyer cette information à l'adresse postale du client.

8. S'il n'est pas possible de traiter la réclamation dans le délai visé au par. 5 ci-dessus, le partenaire en informera le client de la manière définie au par. 6 ou au par. 7 ci-dessus, en lui communiquant notamment :

- a. les raisons de ce retard,
- b. les circonstances qui doivent être établies,
- c. le délai prévu pour le traitement de la réclamation (pas plus de 45 jours à compter de la date de réception).

9. Si le partenaire n'accepte pas la réclamation du client, celui-ci a le droit de déposer un recours auprès du partenaire. La réponse du partenaire à ce recours est considérée comme sa décision finale.

10. Dans le cas où les recours résultant de la réclamation ne sont pas pris en compte dans la position finale du partenaire, le client a le droit de :

- a. recourir à une institution de médiation ou d'arbitrage ou à tout autre mécanisme de résolution amiable des litiges ;

b. intenter une action devant un tribunal de droit commun, en indiquant l'entité qui doit être poursuivie et le tribunal compétent pour instruire l'affaire.

11. Le partenaire accepte la possibilité d'un règlement à l'amiable du litige.

12. Une réclamation qui ne concerne pas l'activité du partenaire telle que décrite dans les présentes conditions générales, notamment concernant le service, sera transmise au prestataire ou à une autre entité concernée. L'entité dont l'activité est concernée par la réclamation la traite selon les règles indiquées dans ses conditions générales et dispositions internes.

§ 7

Le partenaire a le droit de se renseigner à tout moment sur le client s'il y a un soupçon que celui-ci viole les lois, les conditions générales, les règles de coexistence sociale ou les bonnes mœurs, et le client est tenu de fournir au partenaire les informations nécessaires pour clarifier les circonstances entourant la violation.

Chapitre 5. Dispositions finales

§ 8

1. Le partenaire a le droit de modifier le contenu des conditions générales à tout moment. Les informations sur les modifications prévues des conditions générales sont communiquées aux clients au moins 7 jours avant la date de leur mise en œuvre sous forme électronique à l'adresse de courriel, ainsi que par l'affichage d'informations sur la plateforme du partenaire.

2. Si le client n'accepte pas les modifications des conditions générales, il doit, avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications, dans le délai indiqué au par. 1 ci-dessus, signaler qu'il ne les accepte pas par courriel à l'adresse support@zondacrypto.com.
3. Le fait de ne pas accepter les modifications apportées aux conditions générales équivaut à la fin de la prestation du service.
4. L'absence de notification par le client de sa non-acceptation d'une modification des conditions générales avant leur date d'entrée en vigueur, sous réserve du délai visé au par. 1, vaut acceptation complète des nouvelles conditions générales par le client.
5. Le client qui utilise les services est tenu de respecter les dispositions des présentes conditions générales.
6. La langue utilisée pour communiquer avec le client est principalement l'anglais.

§ 9

1. Toute question non réglémentée par les présentes conditions générales sera régie par les dispositions des conditions générales du partenaire, celles du prestataire et les lois généralement applicables de la République d'Estonie.
2. En cas de conflit entre les dispositions des présentes conditions générales et les dispositions des conditions générales du partenaire et du fournisseur de services, les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent.

§ 10

Les présentes conditions générales sont mises gratuitement à la disposition des clients via la plateforme du partenaire sous une forme qui leur permet de les obtenir, de les reproduire, de les enregistrer et de les imprimer.

§ 11

Les conditions générales ainsi modifiées sont en vigueur à compter du 17 mai 2023.