

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Mis à jour en Mai 2025

Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de fixer les règles d'utilisation du Site Internet par l'Internaute, le Client ainsi que les obligations de KEEWE.

En naviguant sur le Site Internet, l'Internaute accepte expressément, pleinement et sans aucune réserve, l'ensemble des présentes CGU. KEEWE informe qu'un Internaute ne pourra avoir accès à aucun des Services tant qu'il n'est pas Client de KEEWE. L'Internaute qui n'accepte pas les CGU ne doit pas utiliser le Site Internet.

En cliquant sur « Je certifie avoir pris connaissance et accepté expressément les présentes Conditions Générales d'Utilisation », le Client accepte et reconnaît qu'il conclut un contrat ayant force obligatoire avec KEEWE et s'engage à le respecter.

Les CGU s'appliquent aux Internautes et aux Clients. Il peut toujours y être dérogé par des conventions particulières dont les dispositions l'emportent sur celles des présentes, dans la mesure où elles y contreviennent.

Article 1. Définitions

« **Application** » : désigne l'application web, ou lorsqu'elle sera développée et disponible, l'application mobile développée par KEEWE pour accéder notamment aux Outils (tel que ce terme est défini dans les CGU) et Services, ainsi qu'à l'Espace Client.

« **CGU** » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation

« **Client** » : désigne toute personne ayant pris connaissance et accepté expressément les CGU et qui ont créé un Espace Client donnant le pouvoir d'utiliser les Services.

« **Contenu** » : désigne l'ensemble des textes, graphiques, interfaces utilisateur, interfaces visuelles, photographies, marques commerciales, logos, sons, musiques, illustrations et codes informatiques, notamment le design, la structure, la sélection, la coordination, l'expression, l'aspect et la convivialité, la présentation et l'agencement, figurant sur le Site Internet.

« **Espace Client** » : désigne l'espace accessible depuis le Site Internet, strictement personnel au Client et dont l'accès est verrouillé par un mot de passe, que tout Client doit se créer à condition de remplir avec succès le formulaire prévu à cet effet, comprenant notamment la création d'un mot de passe.

« **Internaute** » : Désigne toute personne naviguant sur le Site Internet sans formaliser de relation contractuelle avec KEEWE en ne créant notamment pas un Espace Client.

« **Outils** » : désigne l'ensemble des onglets, rubriques, informations et autres accessibles à un Internaute.

« **Services** » : désigne les services payants fournis par KEEWE, en plus des Outils, accessibles aux Clients du Site Internet.

« **Site Internet** » : désigne le site internet de KEEWE : www.keewe.eu

Article 2. Interprétation

A moins qu'une intention contraire n'apparaisse :

- Les termes et expressions définis dans les CGU pourront être employés, en tant que de besoin, au singulier ou au pluriel ;
- Toute référence faite, dans les CGU ou dans tout autre Contenu ou dans tout autre document accessible sur le Site Internet, à une disposition légale, réglementaire ou tout autre type de norme ayant force obligatoire, devra être interprétée comme désignant cette disposition telle qu'éventuellement modifiée ou remplacée.

Article 3. Espace Client

1. Création de l'Espace Client

Lors de la création de l'Espace Client, KEEWE demande au Client de lui communiquer des données et des documents que KEEWE lui indique, concernant notamment :

- Tous actes établissant les pouvoirs des personnes habilitées à les représenter ;
- La liste des administrateur(s), des représentant(s), des bénéficiaire(s) effectif(s) ;
- La raison sociale, la forme juridique, le numéro SIREN, l'adresse complète, le numéro d'immatriculation ;
- La détermination des besoins (l'usage de la plateforme que le Client entend faire).

KEEWE se réserve le droit de demander, à tout moment, à ses Clients (en cours d'inscription ou inscrits) de lui faire parvenir des informations complémentaires. Le Client autorise KEEWE à recueillir ces informations complémentaires auprès de tierces parties et d'autres services d'identification. KEEWE s'engage à ne recueillir des informations complémentaires que si elles lui sont indispensables pour mener à bien ses contrôles et se conformer aux lois et réglementations qui lui sont applicables.

S'agissant des Clients de nationalité étrangère, KEEWE n'est pas tenue, dans l'examen des documents qui lui sont remis, de procéder à des recherches en droit étranger. Ces Clients doivent aviser KEEWE des changements qui pourraient survenir dans la législation de leur pays et qui seraient de nature à modifier la manière dont ils sont représentés à l'égard des tiers. KEEWE a le droit de demander, aux frais du Client, une traduction des documents présentés de même que l'accomplissement des formalités qu'elle indique, notamment la production d'un exequatur pour les actes publics étrangers.

Le Client est responsable de tout le préjudice qui pourrait résulter d'un défaut de transmission des renseignements et/ou documents demandés ou par la communication ou la production de renseignements et/ou documents inexacts. Le Client s'engage à ce titre à communiquer par écrit à KEEWE, toute modification aux données et documents qu'il lui a remis, notamment en ce qui concerne les pouvoirs de représentation.

2. Règle d'utilisation de l'Espace Client

L'Espace Client est strictement personnel et dédié au Client, qui s'engage à l'utiliser conformément aux CGU.

Il est accessible uniquement via le Site Internet et l'Application et peut être consulté à tout moment par le Client après que celui-ci se soit connecté à l'aide de son identifiant de connexion et de son mot de passe. Le Client s'engage par ailleurs à contacter KEEWE sans tarder s'il constate que son mot de passe a été perdu ou volé, ou qu'un individu a utilisé ou tenté d'utiliser son compte KEEWE sans son consentement.

L'Espace Client mis à disposition du Client par KEEWE lui permet d'accéder aux Services tels que décrits ci-après :

- L'accès à l'espace « Comptes » qui permet d'ouvrir les comptes
- L'accès aux comptes permettant d'initier des virements
- L'accès aux opérations de changes au comptant ;
- L'accès aux espaces permettant, via un onglet « Mes causes » et « Synthèse carbone » de trouver une série d'informations incluant notamment le montant cumulés des « dividendes planètes », les quantités de CO2 compensées, la description des projets dans lesquels investir, des outils marketing permettant au Client de communiquer sur son engagement (sous réserve d'investir le « dividende planète »).

Un Client peut, à tout moment, demander à supprimer son Espace Client. Le compte sera désactivé dans les dix (10) jours qui suivent la demande ou à partir de la date où le Client n'aura plus d'opération en cours et/ou aura réglé l'intégralité des sommes dues. Les données seront supprimées à partir du moment où la politique de conservation ne s'appliquera plus, conformément à la politique de vente de Keewe.

Un Internaute n'a pas accès aux Services. Il n'a accès qu'aux pages de présentation du Site Internet ainsi qu'aux Outils.

Article 4. Communications

3. Communications

Les communications (de toute nature) entre KEEWE et le Client s'effectuent en français.

KEEWE correspond avec le Client par tous moyens de communication quelconques appropriés à la relation avec le Client. Elle lui communique par ces mêmes moyens toute information requise en vertu d'obligations légales, réglementaires ou contractuelles. Notamment, KEEWE peut correspondre et communiquer par courrier postal, par téléphone, au moyen du Site Internet, de l'Application, par courrier électronique ou via tout autre procédé technique. En acceptant les présentes CGU, le Client confirme à KEEWE qu'il dispose d'un accès régulier à internet.

Les courriers postaux ou électroniques sont adressés par KEEWE à la dernière adresse postale (ou, à défaut, le dernier domicile connu) ou électronique renseignée par le Client. Le Client assume toute conséquence et responsabilité quelconques en cas de retard ou d'omission à informer KEEWE, conformément au point 2. « Modification par le Client », d'un changement d'adresse postale ou électronique, ou en cas de retard ou d'omission à prendre connaissance du contenu de toute correspondance ou communication.

Les courriers postaux adressés par le Client à KEEWE sont envoyés à l'adresse suivante : Keewe, 07 rue du Progrès, 93100 Montreuil.

Les courriers électroniques adressés par le Client à KEEWE sont adressés à l'adresse suivante : front@keewe.eu. Le Client déclare être parfaitement conscient et informé des risques liés à la transmission de courriers électroniques dans un réseau public non sécurisé comme internet. Il est personnellement responsable du choix, de l'installation, de l'utilisation et de l'adaptation de mesures adéquates pour sécuriser sa messagerie électronique, telles que notamment un logiciel anti-virus, un pare-feu ou la création d'un mot de passe robuste. Il prend notamment toutes les mesures de sécurité raisonnables destinées à assurer la confidentialité de son mot de passe. En choisissant ou acceptant une telle voie de communication, le Client exonère KEEWE, sauf dol ou faute lourde de KEEWE, de toute responsabilité et conséquences en cas d'interception par des tiers des courriers électroniques et/ou des données à caractère personnel et/ou des documents qu'ils contiennent.

Les informations que KEEWE met à la disposition de ses Clients peuvent être consultées sur son Site Internet : <https://app.keewe.eu/>

4. Modification par le Client

KEEWE s'efforcera de tenir compte dans les meilleurs délais de la modification de la langue et/ou des adresses postales ou électroniques de correspondance et de communication souhaitée par le Client. Le Client fait exclusivement usage des canaux et des procédés techniques mis à sa disposition par KEEWE pour émettre cet avis.

5. Preuve

L'envoi au Client et le contenu de la correspondance ou de la communication sont établis par simple production d'une copie de celle-ci par KEEWE, conformément aux stipulations de l'Article 14.

Article 5. Modification des CGU

Toute modification aux CGU est convenue par KEEWE et le Client par leur mise à disposition sur le Site Internet de KEEWE.

Sauf si un délai légal, réglementaire ou contractuel différent existe, les CGU entrent en vigueur trente (30) jours après la communication initiée par KEEWE.

Nonobstant le délai prévu à l'Article 6., le Client peut dans le mois suivant la communication des nouvelles CGU initiée par KEEWE mettre fin à leurs relations en cas de désaccord sur la modification apportée, sauf lorsque cette modification résulte d'une obligation légale ou réglementaire ou est faite à l'avantage du Client. Dans cette hypothèse, KEEWE supprimera l'Espace Client dans les conditions citées à l'Article 3.

Article 6. Résiliation des CGU

KEEWE peut résilier les CGU à tout moment sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours calendaires. KEEWE peut également résilier les CGU sans préavis en cas de manquement aux CGU par l'Internaute et le Client.

L'Internaute, s'il n'est pas d'accord avec les CGU ou ne l'est plus, ne doit plus utiliser le Site Internet. En poursuivant sa navigation, il accepte les CGU.

Le Client peut résilier les CGU à tout moment sous réserve d'un préavis de trente (30) jours calendaires sous réserve des dispositions prévues à l'Article 4. Dans cette hypothèse, KEEWE supprimera l'Espace Client dans les conditions citées à l'Article 3.

Pour le Client ou KEEWE, la résiliation est faite par l'envoi d'un courrier électronique avec accusé de réception dans les conditions de l'Article 1.

Article 7. Confidentialité

Sauf autorisation expresse du Client ou sur obligation légale ou si un intérêt légitime l'impose, KEEWE ne peut communiquer aux tiers (à l'exclusion des collaborateurs et des entités liées de KEEWE ainsi que leurs collaborateurs) aucun renseignement relatif à ses Clients.

Pour l'application du présent Article, par « collaborateur », il faut entendre la personne physique qui intervient dans la relation avec le Client ou dans le traitement de ses données, en exécution de toute convention quelconque conclue avec KEEWE ou avec une entité liée à KEEWE.

Article 8. Traitement des données à caractère personnel

KEEWE traite les données à caractère personnel des Clients conformément à sa politique de confidentialité, accessible sur son Site Internet <https://keewe.eu>

Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation contractuelle ou des obligations légales sont conservées pour une durée déterminée selon leur finalité :

- **Données collectées pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (AML/MLT)** : Ces données sont conservées pour une durée maximale de **5 ans** après la fin de la relation d'affaires ou après la réalisation de l'opération, conformément à l'article L.561-12 du Code Monétaire et Financier.
- **Données liées à la gestion contractuelle et commerciale** : Elles sont conservées pour une durée de **5 ans** à compter de la fin de la relation contractuelle, sauf disposition légale spécifique imposant une durée plus longue.
- Une fois ces durées expirées, les données seront supprimées ou anonymisées de manière sécurisée, sauf en cas d'exigence légale ou réglementaire contraire.

Dans le cadre de nos activités et pour respecter nos obligations légales, Keewe partage certaines données personnelles avec des tiers uniquement dans les cas suivants :

- **Réalisation des procédures KYC/KYB (Know Your Customer/Know Your Business)** : Vos données sont transmises à des prestataires spécialisés et certifiés pour vérifier votre identité, celle de vos représentants légaux, ainsi que des bénéficiaires effectifs de votre structure, conformément aux exigences réglementaires.
- **Respect des obligations AML/MLT (Anti-Money Laundering / Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux)** : Vos informations peuvent être partagées avec des entités ou partenaires habilités dans le cadre de la détection et de la prévention des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.
- **Partenaires opérationnels** : Les données nécessaires à la mise en œuvre des services que vous avez souscrits (ex. : transactions de change, paiements) peuvent être partagées avec nos partenaires sous contrat

Article 9. Politique de cookies/traceurs

KEEWE utilise des cookies persistant afin de mesurer l'audience et d'améliorer l'expérience utilisateur du Client. Ces cookies sont conservés sur l'ordinateur du Client même après fermeture du navigateur et réutilisé lors des prochaines visites sur le site de KEEWE. L'utilisation des cookies vise à mieux comprendre comment l'interaction du Client avec les sites et services de KEEWE et afin d'améliorer ces mêmes sites et services.

Il est précisé que KEEWE utilise Google Analytics sur le site keewe.eu et Microsoft Insights pour l'application app.keewe.eu.

KEEWE utilise des cookies conformément à sa politique de cookies accessible depuis son site www.keewe.eu

Article 10. Liens vers un site tiers

Les liens proposés vers des sites tiers ne sauraient engager la responsabilité de KEEWE quant à leurs conditions d'accès et à leur contenu. Les sites tiers disposent notamment de leurs propres conditions d'utilisation qu'il convient d'accepter dans les conditions que les sites tiers définissent.

Article 11. Décès

En cas de décès d'un Client, KEEWE doit en être avisée le plus rapidement possible par écrit. A réception de cet avis, KEEWE veillera à ce qu'aucune opération ne soit effectuée.

La désactivation de son Espace Client sera réalisée dans les trois (3) jours calendaires suivant la réception de l'avis écrit mentionné ci-dessus.

KEEWE n'est responsable que de son dol et de toute faute lourde commise, dans le cadre de ses activités professionnelles, par elle ou son personnel.

Ainsi, KEEWE ne peut être tenue responsable que des conséquences directes de sa faute lourde. Ainsi, elle ne répond pas du dommage indirect découlant de celle-ci, à savoir, notamment, les éventuelles pertes commerciales, professionnelles, financières ou autres du Client, tels que le manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation d'une planification, la disparition de bénéfice, de notoriété, de clientèle ou d'économies escomptées.

En toute hypothèse, KEEWE ne peut jamais être tenue responsable du préjudice résultant directement ou indirectement d'un cas de force majeure ou de mesures prises par les autorités françaises ou étrangères.

Article 12. Réclamations

Le Client peut adresser à KEEWE une réclamation en s'adressant, par voie postale, à Keewe, 07 rue du Progrès, 93100 Montreuil ou reclamation@keewe.eu.

La réclamation devra contenir les éléments suivants :

- La **date** de la réclamation
- La **nature** de la réclamation
- L'**impact sur l'activité** du Client
- Les **coordonnées** du Client
- Toute **information complémentaire utile**

Concernant les demandes liées au service de paiement, un membre de l'équipe Keewe confirmera la réception de la réclamation par email **dans un délai de 24 heures** suivant sa réception. Keewe s'engage à traiter la réclamation dans un **délai de trois (3) jours ouvrables**. Dans certains cas, la réclamation pourra être **escaladée** ; dans ce cas, Keewe disposera d'un **délai maximal de quinze (15) jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation pour apporter une réponse. En cas de circonstances exceptionnelles, ce délai pourra être étendu à **trente-cinq (35) jours ouvrables**. Si une telle extension est nécessaire, le Client en sera informé. Keewe travaille avec des partenaires régulés tels que **Currencycloud** pour fournir ses services de paiement. Currencycloud est responsable de certaines prestations de services de paiement et de monnaie électronique réglementées, géographiquement ou fonctionnellement limitées (par exemple au Royaume-Uni, dans l'UE ou aux États-Unis). Ces partenaires ont des obligations réglementaires spécifiques en matière de gestion des réclamations. Keewe les tient informés des réclamations concernant les services qu'ils fournissent. Si le Client considère que sa réclamation n'a pas été reconnue ou traitée correctement par Keewe, ou en cas de doute sur son traitement, les informations relatives au dépôt d'une réclamation directement auprès de **Currencycloud** sont disponibles [ici](#). Si nécessaire, le Client peut également contacter le **Financial Ombudsman Service (FOS)**. Les modalités sont disponibles [ici](#).

Article 13. Preuve

Sauf disposition légale contraire, KEEWE sera en droit de se prévaloir à l'égard d'un Client de ses

propres écritures et de sa propre comptabilité au titre de preuve.

Le Client reconnaît et accepte que KEEWE puisse administrer la preuve d'un acte juridique au moyen d'une copie ou d'une reproduction du document original, quel que soit la nature ou le montant de cet acte. Cette copie ou reproduction a la même force et valeur probantes que l'original de l'acte.

Article 14. Propriété intellectuelle / Copyright

La structure générale du site web www.keewe.eu ainsi que tout élément contenu sur ce site Internet ainsi que toutes les applications du domaine keewe.eu, comprenant (de façon non exhaustive) toute réalisation graphique, texte et image, appartiennent ou ont été exclusivement concédés à KEEWE, et ne sauraient être copiés, reproduits, transmis, affichés, distribués, loués, altérés, enregistrés ou vendus sans l'accord préalable et écrit de KEEWE.

Toute représentation ou reproduction totale ou partielle de ce site ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans accord préalable de KEEWE est susceptible de constituer un délit de contrefaçon, au sens du Code de la propriété intellectuelle.

Article 14. Droit applicable

Les relations entre KEEWE et le Client sont soumises au droit français et celui-ci régit en conséquence la solution de tous litiges qui pourraient survenir entre eux à l'occasion de ces relations.

Les tribunaux français sont seuls compétents pour trancher les litiges survenant entre KEEWE et le Client dans le cadre des CGU.