



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES DU CONTRAT D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE (VADS) PAR CARTE BANCAIRE

CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES DU CONTRAT D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE (VADS) PAR CARTE..... 6

PARTIE I. CONDITIONS GENERALES COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS 6

Avertissement et prérequis indispensable pour recevoir des paiements à distance sécurisés.....	6
Article 1 : Définitions	6
Article 2 : Marques et Catégories de Cartes acceptées.....	7
Article 3 : Souscription du Contrat et convention de preuve	7
Article 4 : Obligations de l'Accepteur	7
Article 5 - Obligations de l'Acquéreur.....	9
Article 6 : Garantie de paiement.....	9
Article 7 : Mesures de sécurité	10
Article 8 - Mesures de prévention et de sanction prises par l'Acquéreur.....	10
Article 9 : Modifications du Contrat	11
Article 10 : Durée et résiliation du Contrat.....	11
Article 11 - Modalités annexes de fonctionnement	12
Article 12 : Secret bancaire et protection des données à caractère personnel	12
Article 13 : Non renonciation.....	12
Article 14 : Loi applicable/Tribunaux compétents.....	12
Article 15 : Langue du Contrat.....	13
Article 16 : Confidentialité	13

PARTIE II CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE PROPRES A CHAQUE SCHEMA..... 13

PARTIE II. 1 CONDITIONS SPECIFIQUES POUR LES OPERATIONS REALISEES SELON LE SCHEMA « CB » 13

Article préliminaire	13
Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « CB ».....	13
Article 2 : Délai maximum de transmission des opérations de paiement « CB » à l'Acquéreur	13
Article 3 : Litiges commerciaux.....	13
Article 4 : Suspension et clôture du contrat pour le Schéma « CB »	13
Article 5 : Communication des Commissions Interbancaires de Paiement (interchange) de « CB »	13

PARTIE II.2 CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE POUR LES OPERATIONS REALISEES SELON LES SCHEMAS « VISA », « VISA ELECTRON » OU « VPAY » 14

Article préliminaire	14
Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « Visa », « Visa Electron et « VPAY »	14



Article 2 : Suspension ou clôture du contrat à la demande des Schémas « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY »	14
Article 3 : Acceptation des Cartes Visa, « Visa Electron » ou « VPAY » émises hors UE	14
Article 4 : Communication des Commissions Interbancaires de Paiement (interchange) de « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY »	14
PARTIE II.3 Conditions spécifiques d'acceptation en paiement à distance sécurisé pour les opérations réalisées selon les Schémas « Mastercard » et « Maestro »	14
Article préliminaire	14
Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « Mastercard » ou « Maestro »	14
Article 2 : Suspension ou clôture du contrat à la demande des Schémas « Mastercard » ou « Maestro »	14
Article 3 : Acceptation des Cartes « Mastercard » ou « Maestro » émises hors Union Européenne	14
Article 4 : Communication des Commissions Interbancaires de Paiement (interchange) de « Mastercard » ou « Maestro »	14
PARTIE II.4 CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE POUR LES OPERATIONS REALISEES SELON LES SCHEMAS « DINER'S CLUB INTERNATIONAL » OU « DISCOVER »	15
Article préliminaire	15
Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « Diner's Club International » ou « Discover »	15
Article 2 : Suspension ou clôture du contrat à la demande des Schémas « Diner's Club International » ou « Discover »	15
Article 3 : Acceptation des Cartes « Diner's Club International » ou « Discover » émises hors Union Européenne	15
CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION AU SYSTÈME DE PAIEMENT À DISTANCE SÉCURISÉ PAR CARTE BANCAIRE.....	16
Préambule.....	16
Article 1 : objet	16
Article 2 : Procédure de paiement sécurisé 3D Secure	16
Article 3 - Garantie du paiement	16
Article 4 : Délai de communication des justificatifs.....	16
Article 5 : Conditions tarifaires	17
Article 6 : Obligations de l'accepteur.....	17
Article 7 : La non utilisation du contrat	17
La non utilisation de ce contrat sur une période de 12 mois glissants.....	17
CYBERPLUS PAIEMENT – VADE-MECUM (Version SystemPay du 01 12 2009)	18
Accès web «outil de gestion de caisse».....	18
Paramètre : Capture Day	18
Les sites utilisant CyberPlus paiement.....	18
Assistance téléphonique	18
Acceptation du paiement	18
3 D Secure	19
Fraude	20



Païement en plusieurs fois / Cartes privatives	20
CONVENTION DE SERVICE CYBERPLUS PAIEMENT	22
CONDITIONS GENERALES	22
1. Définitions.....	22
2. Objet de la convention de services.....	22
3. Présentation de la solution Cyberplus paiement	22
4. Conditions des fonctions de la solution Cyberplus paiement	25
5. Conditions des services additionnels.....	25
6. Documentation du service Cyberplus paiement	27
7. Obligations du client relatives au service Cyberplus paiement.....	27
8. Disponibilité du service Cyberplus paiement	29
9. Modification et évolution du service Cyberplus paiement.....	29
10. Assistance clients lors de l'exploitation du service Cyberplus paiement	29
11. Respect de la législation en vigueur	29
12. Droit de propriété intellectuelle	30
13. Confidentialité – secret bancaire.....	30
14. Conditions financières - facturation et règlement	30
15. Responsabilité de la banque populaire	31
16. Divers	31
17. Modification des conditions	31
18. Durée - suspension et résiliation du contrat	31
19. Entrée en vigueur - élection de domicile - droit applicable - Règlement des litiges	32
CONVENTION DE SERVICE PAIEMENT EXPRESS.....	33
CONDITIONS GENERALES.....	33
1. Définitions.....	33
2. Objet de la convention de services.....	33
3. Présentation de la solution paiement express	33
4. Conditions des fonctions de la solution paiement express	34
5. Conditions des services additionnels.....	35
6. Documentation du service paiement express	35
7. Obligations du client relatives au service paiement express.....	35
8. Disponibilité du service paiement express	36
9. Modification et évolution du service paiement express	36
10. Assistance clients lors de l'exploitation du service paiement express	36
11. Respect de la législation en vigueur	37
12. Droit de propriété intellectuelle	37
13. Confidentialité – secret bancaire.....	38
14. Conditions financières - facturation et règlement	38



15	Responsabilité de la banque populaire	38
16	Divers	38
17.	Durée - suspension et résiliation du contrat	39
18	Entrée en vigueur - élection de domicile - droit applicable - règlement des litiges.....	39
ANNEXE 1 REFERENTIEL SECURITAIRE ACCEPTEUR.....		40
Exigence 1 (E1) : Gérer la sécurité du système commercial et de paiement au sein de l'entreprise		40
Exigence 2 (E2) : Gérer l'activité humaine et interne.....		40
Exigence 3 (E3) : Gérer les accès aux locaux et aux informations.....		40
Exigence 4 (E4) : Assurer la protection logique du système commercial et de paiement		40
Exigence 5 (E5) : Contrôler l'accès au système commercial et de paiement		40
Exigence 6 (E6) : Gérer les accès autorisés au système commercial et de paiement		40
Exigence 7 (E7) : Surveiller les accès au système commercial et de paiement.....		40
Exigence 8 (E8) : Contrôler l'introduction de logiciels pernicieux.....		41
Exigence 9 (E9) : Appliquer les correctifs de sécurité (patches de sécurité) sur les logiciels d'exploitation		41
Exigence 10 (E10) : Gérer les changements de version des logiciels d'exploitation		41
Exigence 11 (E11) : Maintenir l'intégrité des logiciels applicatifs relatifs au système commercial et de paiement....		41
Exigence 12 (E12) : Assurer la traçabilité des opérations techniques (administration et maintenance).....		41
Exigence 13 (E13) : Maintenir l'intégrité des informations relatives au système commercial et de paiement.....		41
Exigence 14 (E14) : Protéger la confidentialité des données bancaires.....		41
Exigence 15 (E15) : Protéger la confidentialité des identifiants – authentifiants des utilisateurs et des administrateurs.....		41
ANNEXE 2 PRESENTATION GENERALE DES REGLES PCI-DSS.....		42
ANNEXE 3 TABLEAU DES INTERCHANGES ET SCHEME FEES.....		43
CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCEPTATION DE LA CARTE AMERICAN EXPRESS		45
Article 1 : Cadre du présent contrat ; définitions et dispositions générales.....		45
Article 2 : Acceptation de la carte		47
Article 3 : Transmission des débits et crédits		48
Article 4 : Commission et autres frais.....		48
Article 5 : Paiement des débits		48
Article 6 : Action compensatoire :.....		49
Article 7 : Actions protectrices – création d'une réserve		49
Article 8 : Procédures opérationnelles et autres procédures.....		50
Article 9 : Conditions spécifiques a des secteurs d'activités particuliers		50
Article 10 : Indemnisation/garantie et limitation de responsabilité.....		50
Article 11 : Droits de propriété et utilisations autorisées		50
Article 12 : Confidentialité		50
Article 13 : Expiration et résiliation.....		50
Article 14 : Règlement des litiges.....		51



Article 15 : Divers	51
ANNEXE A PROCEDURES OPERATIONNELLES ET AUTRES PROCEDURES AMERICAN EXPRESS	55
Article 1 : Enregistrement des débits	55
Article 2 : Autorisation	58
Article 3 : Transmission électronique des débits et crédits	59
Article 4 : Méthode de paiement	59
Article 5 : Débits contestés	59
Article 6 : Protection des données	60
Article 7 : Authentification forte du client	61
ANNEXE B CONDITIONS SPECIFIQUES A DES SECTEURS D'ACTIVITES PARTICULIERS	62
Article 1 : Hôtellerie et Hébergement	62
Article 2 : Exploitants de parkings et stationnement de véhicule	62
Article 3 : Location de véhicules à moteur	62
Article 4 : Ventes de véhicules à moteur	63
Article 5 : Restaurants	63
Article 6 : Secteurs présentant un degré élevé de risque	63
Article 7 : Dons	63
Article 8 : Assurance	63
Article 9 : Agrégateurs de paiements	64

CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES DU CONTRAT D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE (VADS) PAR CARTE

Version BPCE du 1^{er} juin 2017

PARTIE I. CONDITIONS GENERALES COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS

Avertissement et prérequis indispensable pour recevoir des paiements à distance sécurisés

Pour éviter, dans le commerce électronique (vente ou location) à distance ou pour le règlement à distance de dons ou cotisations, que tout tiers non autorisé accède aux données liées à la Carte et afin de limiter l'utilisation du seul numéro de Carte pour donner un ordre de paiement, les Schémas ont mis en place des procédures de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les titulaires de Carte tel que le protocole 3D Secure, ainsi qu'un Référentiel de sécurité PCI DSS et un Référentiel Sécuritaire Accepteur.

Les procédures de sécurisation de paiement à distance consistent en l'authentification 3D Secure du titulaire de la Carte conformément aux spécifications établies par les Schémas (« Protocole 3D Secure »).

L'Accepteur qui ne souhaite pas souscrire à l'offre de plateforme technique e-commerce Cyberplus Paiement commercialisée par l'Acquéreur, doit s'assurer auprès du prestataire technique tiers qu'il choisit pour sa solution de paiement à distance que sa plateforme de service technique e-commerce inclut l'authentification 3D Secure du titulaire de la Carte, et que ce prestataire est en mesure de communiquer à l'Acquéreur et de recevoir de celui-ci toutes les informations nécessaires à la sécurisation des paiements à distance selon le Protocole 3D Secure. Si ledit prestataire ne communique pas les informations précitées à l'Acquéreur et/ou ne traite pas les informations renvoyées par l'Acquéreur, la procédure de sécurisation des paiements ne pourra pas être assurée et l'Accepteur en assumera la responsabilité.

L'Accepteur est également informé que les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité qu'il doit respecter et en particulier celles visées à l'article 7 des Conditions Générales.

Article 1 : Définitions

"Accepteur"

L' "Accepteur" peut être tout commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale, toute association, toute collectivité publique et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens et/ou des prestations de services, ou toute entité dûment habilitée à recevoir des dons ou à percevoir des cotisations, susceptible d'utiliser un Système d'Acceptation reconnu par le(s) Schéma(s) dûment convenu(s) avec l'Acquéreur.

"Acquéreur"

Par "Acquéreur", il faut entendre tout établissement de crédit ou de paiement habilité à organiser l'acceptation des Cartes portant la(les) Marque(s) d'un (des) Schéma(s).

"Schéma"

Par "Schéma", il faut entendre un schéma de cartes de paiement, soit un ensemble unique de règles et pratiques régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une carte tel que défini à l'article 2 du Règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015.

Les Schémas reposent sur l'utilisation de Cartes portant leur Marque auprès des Accepteurs acceptant les Marques desdits Schémas, et cela dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par lesdits Schémas.

"Marque"

Par "Marque", il faut entendre tout nom, terme, sigle, symbole matériel ou numérique ou la combinaison de ces éléments susceptibles de désigner le Schéma.

Les Marques pouvant être acceptées dans le cadre du présent Contrat sont celles indiquées dans les Conditions Particulières selon le(s) choix exprimé(s) par l'Accepteur.

"Carte(s)"

Par "Carte(s)", on entend un instrument de paiement qui permet à son titulaire d'initier une opération de paiement liée à une Carte. Elle porte une ou plusieurs Marques.

Lorsque la Carte est émise dans l'EEE, elle porte la mention de sa Catégorie, selon la classification indiquée ci-avant ou l'équivalent dans une langue étrangère.

"Catégories de carte"

Par "Catégories de Carte", on entend les catégories de Carte suivantes :

- crédit ou Carte de crédit,
- débit,
- prépayée,
- commerciale (Carte soumise aux règles commerciales du Chapitre III du Règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015).

"Système d'Acceptation"

Par "Système d'Acceptation", il faut entendre les logiciels, protocoles et équipements conformes aux spécifications définies par chaque Schéma et nécessaires à l'enregistrement, à la transmission et au traitement sécurisé des ordres de paiement par Carte portant l'une des Marques dudit Schéma. L'Accepteur doit s'assurer que le Système d'Acceptation a fait l'objet d'un agrément par l'entité responsable du Schéma, le cas échéant en consultant la liste des Systèmes d'Acceptation reconnus par l'entité responsable du Schéma.

"Contrat" ou "Présent Contrat"

Par "Contrat" ou "Présent Contrat", il faut entendre ensemble les Conditions Générales et Spécifiques du Contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé (VADS) par Carte, ainsi que les Conditions Particulières des contrats d'acceptation en paiement par Carte (« Condition Particulières ») convenues entre



l'Acquéreur et l'Accepteur, ainsi que leurs Annexes.

"Partie(s)"

Par "Partie(s)", il faut entendre l'Acquéreur et l'Accepteur.

"EEE"

Par "EEE", il faut entendre l'Espace Economique Européen, soit les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Lichtenstein et la Norvège.

Article 2 : Marques et Catégories de Cartes acceptées

L'Accepteur choisit librement les Marques et Catégories de Cartes qu'il souhaite accepter comme moyen de paiement, sous réserve des Marques et Catégories de Cartes dont l'Acquéreur propose l'acceptation.

Les Marques et Catégories de Cartes acceptées au titre du présent Contrat sont celles qui ont été choisies par l'Accepteur dans les Conditions Particulières.

Article 3 : Souscription du Contrat et convention de preuve

3.1 Modalités de souscription du Contrat

L'Accepteur souscrit le Présent Contrat après avoir pris connaissance des Conditions Particulières, des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques, de leurs Annexes.

La souscription du Contrat peut être réalisée, soit en agence, en présence d'un conseiller, soit à distance si cette possibilité est offerte, notamment par internet via l'espace client de la banque en ligne de l'Acquéreur.

3.2 Convention de preuve en cas de souscription au contrat par internet

De convention expresse entre les Parties, en cas de souscription à distance par internet, les enregistrements électroniques constituent la preuve de la souscription au présent Contrat. En cas de conflit, les enregistrements électroniques produits par l'Acquéreur prévaudront sur ceux produits par l'Accepteur, à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par l'Acquéreur.

Article 4 : Obligations de l'Accepteur

L'Accepteur s'engage à :

4.1 Connaître et respecter les lois et règlements, les dispositions professionnelles ainsi que les bonnes pratiques applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, au commerce électronique et notamment aux échanges utilisant les réseaux et les différents terminaux de communication (TV, téléphonie mobile, ordinateur...), et, le cas échéant, aux jeux d'argent et de hasard et/ou de paris, et aux réceptions de dons et règlements de cotisations.

Il reconnaît qu'il doit commercialiser les produits ou prestations de services faisant l'objet d'un paiement à distance sécurisé en se conformant à ces dispositions, notamment fiscales, et à celles qui pourront intervenir.

Lorsque son activité implique des jeux d'argent, de hasard et/ou de paris il s'engage à obtenir toute autorisation et/ou agrément de l'autorité compétente, à respecter les limites autorisées par la loi, et à refuser d'une personne légalement incapable une prise Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

d'enjeux et/ou de paris et/ou une carte de crédit.

4.2 Utiliser le(s) Système(s) d'acceptation en s'abstenant de toute activité illicite, et notamment pénalement sanctionnée telle que, et sans que la liste soit limitative :

- la mise en péril de mineurs, d'actes de pédophilie ;
- les actes de contrefaçon d'œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle ;
- les actes de contrefaçon de moyens ou d'instruments de paiements ;
- le non-respect de l'utilisation des données personnelles collectées ;
- les atteintes aux systèmes de traitement automatisé des données ;
- les actes de blanchiment et de fraude ;
- le non-respect des dispositions relatives aux jeux d'argent et de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries ;
- le non-respect des dispositions relatives à l'exercice des professions réglementées.

4.3 Signaler immédiatement à l'Acquéreur :

- toute modification affectant sa forme juridique ou concernant ses représentants légaux ;
- toute modification de son activité, notamment de l'ajout d'une ou plusieurs branches d'activité, la cessation d'une ou plusieurs branches d'activités et plus généralement de tout événement modifiant les conditions d'exercice de son activité.

4.4 Signaler au public l'acceptation des Marques, Catégories de Cartes qu'il accepte ou qu'il refuse, par l'apposition de façon apparente sur l'écran du dispositif technique ou /et sur tout autre support de communication.

Pour la(les) Marque(s) qu'il accepte, l'Accepteur doit accepter toutes les Cartes émises hors de l'EEE sur lesquelles figure(nt) cette(ces) Marque(s), quelle que soit la Catégorie de Carte.

4.5 Accepter les paiements à distance sécurisés effectués avec les Cartes telles que listées dans les Conditions Particulières en contrepartie d'actes de vente ou de fournitures de prestations de services offerts à sa clientèle et qu'il fournit ou qu'il réalise lui-même.

Ne pas collecter au titre du présent Contrat une opération de paiement pour laquelle il n'a pas lui-même reçu le consentement du titulaire de Carte.

4.6 Dans le cas d'une opération de paiement effectuée avec une Carte co-badgée, c'est-à-dire portant le logo de deux ou plusieurs Marques, permettre au titulaire de la Carte de choisir la Marque. Il est rappelé à l'Accepteur qu'il peut sélectionner prioritairement la Marque indiquée à l'article 1 des Conditions Particulières, sous réserve de laisser la possibilité au titulaire de la Carte de passer outre, et de sélectionner une autre Marque.

4.7 Afficher visiblement sur tout support, et notamment à l'écran du dispositif technique, le montant à payer ainsi que la devise dans laquelle ce montant est libellé.

Respecter les montants maximum indiqués par l'Acquéreur pour l'acceptation d'une opération de paiement par carte, et précisés dans les Conditions Particulières.

4.8 S'identifier clairement dans la transmission de ses enregistrements à l'Acquéreur par le numéro d'immatriculation (pour la France le SIRET et le code activité NAF/APE) que l'INSEE lui a attribués ou comme Entité dûment habilitée à recevoir des

dons ou percevoir des cotisations. Si l'Accepteur n'est pas immatriculable, il doit utiliser un numéro d'identification spécifique, fourni par l'Acquéreur.

4.9 Afin que le titulaire de la Carte n'ait pas de difficulté à vérifier et identifier les opérations de paiement qu'il a effectuées, vérifier avec l'Acquéreur la conformité des informations transmises pour identifier son point d'acceptation. Ces informations doivent indiquer une dénomination commerciale ou sociale (pour les dons et cotisations) connue des titulaires de Carte et permettre d'identifier le point d'acceptation concerné et de dissocier ce type de paiement des autres types de paiement (ex : automate et règlement en présence physique du titulaire de la Carte).

4.10 Transmettre les enregistrements des opérations de paiement à l'Acquéreur, dans le délai maximum précisé à l'article 7 « Mesures de sécurité », sauf dispositions contraires précisées dans les Conditions Spécifiques relatives à chaque Schéma.

Le délai de remise de la « transaction crédit » ne peut excéder trente (30) jours calendaires à compter de la date de l'opération de paiement initiale, sauf dispositions contraires précisées dans les Conditions Spécifiques relatives à chaque Schéma.

Au-delà d'un délai maximum indiqué dans les Conditions Spécifiques à chaque Schéma, après la date de l'opération, l'encaissement des opérations de paiement n'est plus réalisable.

4.11 Régler, selon les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur et selon les Conditions Générales, les commissions, frais, pénalités éventuelles et, d'une manière générale, toute somme due au titre de l'acceptation des Cartes et du fonctionnement du Schéma concerné.

4.12 Utiliser obligatoirement un Système d'Acceptation conforme aux spécifications du Schéma concerné par l'opération de paiement et les procédures de sécurisation des ordres de paiement, donnés à distance par les titulaires de Cartes, proposées par l'Acquéreur.

A cet effet, l'Accepteur organise la traçabilité adéquate des informations liées au paiement à distance.

4.13 Respecter le Référentiel Sécuritaire Accepteur figurant en annexe des Conditions Particulières et le Référentiel Sécuritaire PCI DSS consultable sur le site pcisecuritystandards.org, dont une présentation générale figure également en annexe des Conditions Particulières.

Prévoir, dans ses relations contractuelles avec les tiers, tels que les prestataires de services techniques ou sous-traitants intervenant dans le traitement et le stockage des données liées à l'utilisation des Cartes, que ces derniers s'engagent à respecter les mêmes exigences et règles sécuritaires et acceptent que les audits visés à l'article 4.14 soient réalisés dans leurs locaux et que les rapports puissent être communiqués comme précisé dans cet article.

Déclarer annuellement et en cas de changement, à l'Acquéreur, lesdits prestataires techniques ou sous-traitants. A défaut, l'Accepteur s'expose à des pénalités telles qu'indiquées aux Conditions Particulières.

4.14 Permettre à l'Acquéreur et/ou au(x) Schéma(s) concerné(s) de faire procéder aux frais de l'Accepteur dans ses locaux ou ceux de ses prestataires, à la vérification et/ou au contrôle périodique par un tiers indépendant du respect tant des

clauses du présent Contrat et ses annexes, que des exigences et règles sécuritaires visées à l'article 4.13. Cette vérification, appelée "procédure d'audit", peut intervenir à tout moment dès la conclusion du présent Contrat et/ou pendant sa durée et s'inscrit dans le respect des procédures de contrôle et d'audit définies par le Schéma concerné.

L'Accepteur autorise la communication du rapport en résultant à l'Acquéreur et au(x) Schéma(s) concerné(s).

Au cas où le rapport d'audit révélerait un ou plusieurs manquements aux exigences et règles sécuritaires, le Schéma peut demander à l'Acquéreur de procéder à une résiliation du contrat d'acceptation.

4.15 En cas de compromission et si la non-conformité aux exigences et règles sécuritaires est confirmée par le Schéma ou un tiers indépendant, des frais forfaitaires à l'ouverture du dossier de compromission ainsi qu'un montant par Carte compromise seront applicables à l'Accepteur. Ces frais et montants sont indiqués dans les Conditions Particulières.

4.16 Mettre en œuvre dans le délai imparti par l'Acquéreur les mesures destinées à résorber un taux d'impayés anormalement élevé ou une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites ou pour remédier à tout autre manquement au regard du présent Contrat.

A défaut, l'Acquéreur peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et dans les conditions prévues à l'article 8.2 des Conditions Générales, à une suspension de l'acceptation des Cartes portant certaines Marques par l'Accepteur.

En cas de taux de fraude anormalement élevé, notamment au regard du volume d'affaires réalisé par l'Accepteur, de l'augmentation des opérations mises en impayés suite à réclamation du Titulaire de la Carte, d'utilisation anormalement élevée de Cartes perdues, volées ou contrefaites ou dont les données ont été usurpées, l'Acquéreur est fondé à ne créditer le compte de l'Accepteur qu'après l'encaissement définitif des opérations de paiement.

L'Acquéreur est également autorisé à ne créditer le compte de l'Accepteur qu'après encaissement définitif en cas d'opérations présentant un caractère inhabituel ou exceptionnel.

L'Acquéreur en informe l'Accepteur par tout moyen à sa convenance, ladite mesure prenant effet immédiatement. Les opérations de paiement seront alors portées sur un compte d'attente spécialement ouvert à cet effet, distinct et autonome du compte de l'Accepteur, pour n'être portées au crédit de ce dernier qu'après encaissement définitif par l'Acquéreur. Les fonds portés au crédit du compte d'attente demeurent indisponibles.

Dans les mêmes hypothèses, l'Acquéreur peut après avoir dans un premier temps inscrit une ou plusieurs opérations au compte de l'Accepteur, dès lors que le paiement n'est pas encore définitif et selon les mêmes modalités que celles définies aux alinéas précédents, procéder à la contrepassation desdites opérations afin de les inscrire sur le compte d'attente.

4.17 Les Schémas peuvent appliquer des pénalités aux Acquéreurs, calculées sur des bases identiques quel que soit l'Acquéreur, notamment :

- en cas de dépassement d'un certain nombre et/ou taux d'impayés générés chez l'Accepteur, des pénalités mensuelles peuvent être appliquées après mise en demeure restée infructueuse.

- en cas de dépassement d'un certain nombre et/ou taux de fraude générés chez l'Accepteur. A titre d'exemple, des pénalités allant jusqu'à 50% du montant de la fraude cumulée des 6 derniers mois peuvent être appliquées.
- lorsque l'Accepteur dépasse un certain nombre de factures crédits,
- en cas de non-respect des obligations d'information de l'Acquéreur relatives à l'activité de l'Accepteur (ajout, modification, arrêt),
- en cas d'exercice par l'Accepteur d'une activité illicite comme précisé à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales ou non-conforme avec les règles édictées par les Schémas.

L'Accepteur accepte expressément de prendre en charge ces pénalités et autorise l'Acquéreur à les prélever sur le compte désigné aux Conditions Particulières.

L'Accepteur reconnaît avoir été informé que l'exercice de certaines activités peut être interdit, ou soumis à restrictions ou autorisations par les Schémas.

4.18 Dans le cas où il propose des paiements récurrents, à savoir des opérations de paiement successives et distinctes (série d'opérations) ayant des montants et des dates déterminés ou déterminables et/ou à des échéances convenues entre l'Accepteur et le titulaire de la Carte, l'Accepteur s'engage à :

- respecter les règles relatives au stockage des données à caractère personnel ou liées à l'utilisation de la Carte définies par la délibération de la CNIL n°2013-358 du 14 novembre 2013,
- s'assurer que le titulaire de la Carte a consenti à ce que les données liées à sa Carte soient utilisées pour effectuer des paiements récurrents et, à ce titre, recueillir du titulaire de la Carte les autorisations et/ou mandats nécessaires à l'exécution des paiements et en conserver la preuve pendant quinze (15) mois à compter de la date du dernier paiement,
- donner une information claire au titulaire de la Carte sur les droits dont il dispose et notamment sur la possibilité de retirer à tout moment son consentement,
- ne plus initier de paiements dès lors que le titulaire de la Carte a retiré son consentement à l'exécution de la série d'opérations de paiement considérée.

4.19 Informer dans les meilleurs délais l'Acquéreur en cas de fonctionnement anormal du Système d'Acceptation et de toutes autres anomalies.

4.20 En cas de survenance d'un incident de sécurité majeur, notamment en cas de collecte et/ou d'utilisation frauduleuse des données liées au paiement, coopérer avec l'Acquéreur et, le cas échéant, les autorités compétentes. Le refus ou l'absence de coopération de la part de l'Accepteur pourra conduire l'Acquéreur à résilier le présent Contrat conformément à l'article 10 des Conditions Générales.

4.21 Garantir l'Acquéreur, et, le cas échéant, les Schémas, contre toute conséquence dommageable pouvant résulter pour eux du manquement aux obligations visées au présent article.

Article 5 - Obligations de l'Acquéreur

L'Acquéreur s'engage à :

5.1 Fournir à l'Accepteur, selon les choix qu'il exprime, les informations le concernant directement sur le fonctionnement du(des) Schéma(s) sélectionné(s) dans les Conditions Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

Particulières et son (leur) évolution, les Catégories de Cartes et les Marques acceptées par lui, les frais applicables à chacune des Catégories de cartes et Marques acceptées par lui, y compris les commissions d'interchange et les frais versés au(x) Schéma(s).

5.2 Mettre à la disposition de l'Accepteur les informations relatives aux procédures de sécurisation des opérations de paiement.

Dans le cas où l'Accepteur a souscrit à l'offre de plateforme technique e-commerce Cyberplus Paiement commercialisée par l'Acquéreur, fournir à l'Accepteur les informations sur les procédures applicables à l'acceptation des paiements à distance sécurisés référencées par les Schémas, que l'Accepteur doit utiliser obligatoirement, ainsi que leurs évolutions éventuelles. Ces informations figurent dans le contrat de service relatif à cette offre.

5.3 Respecter le choix de la Marque et de la Catégorie de Carte utilisés pour le paiement au point d'acceptation conformément au choix de l'Accepteur, sauf avis contraire du titulaire de la Carte.

5.4 Fournir à l'Accepteur la liste et les caractéristiques des Cartes (Marques et Catégories) pouvant être acceptées et lui fournir, à sa demande, le fichier des codes émetteurs (BIN).

5.5 Indiquer et facturer à l'Accepteur les commissions à acquitter, séparément pour chaque Catégorie de Carte et chaque Marque selon les différents niveaux d'interchange.

L'Accepteur peut demander que les commissions soient regroupées par Marque, application de paiement, Catégorie de Carte et par taux de commission d'interchange applicable à l'opération.

5.6 Créditer le compte de l'Accepteur des sommes qui lui sont dues, selon les conditions du présent Contrat.

5.7 Ne pas débiter, au-delà du délai maximum de vingt-quatre (24) mois à partir de la date du crédit initial porté au compte de l'Accepteur, les opérations non garanties et qui n'ont pu être imputées au compte sur lequel fonctionne la Carte.

5.8 Selon les modalités convenues avec l'Accepteur, communiquer au moins une fois par mois, les informations suivantes pour la période écoulée :

- la référence lui permettant d'identifier l'opération de paiement ;
- le montant de l'opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle son compte est crédité ;
- Le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement et le montant de la commission de service acquittée par l'Accepteur et le montant de la commission d'interchange.

L'Accepteur peut demander que ces informations relatives aux opérations exécutées soient regroupées par Marque, application de paiement, Catégorie de Carte et par taux de commission d'interchange applicable à l'opération de paiement.

5.9 Communiquer chaque début d'année un relevé dit Relevé Annuel des Frais d'Encaissement par Carte (RAFEC), qui récapitule pour l'année écoulée les frais du (des) Schéma(s), les commissions de service payées par l'Accepteur et les commissions d'interchange par Marque et Catégorie de Carte.

Article 6 : Garantie de paiement

6.1 Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité, visées dans les Conditions Particulières et leurs annexes, aux articles 4 et 7 des présentes Conditions Générales ainsi qu'aux Conditions Spécifiques à chaque Schéma.

6.2 Toutes les mesures de sécurité sont indépendantes les unes des autres. Ainsi, l'autorisation donnée par le système Acquéreur d'autorisation ne vaut garantie que sous réserve du respect des autres mesures de sécurité.

6.3 En cas de non-respect d'une seule de ces mesures, les opérations de paiement ne sont réglées que sous réserve de bonne fin d'encaissement et ce, en l'absence de contestation.

6.4 L'Accepteur autorise expressément l'Acquéreur à débiter d'office son compte du montant de toute opération de paiement non garantie.

Article 7 : Mesures de sécurité

7.1 La procédure de sécurisation de paiement à distance consiste en l'authentification 3D Secure du titulaire de la Carte conformément aux spécifications établies par les Schémas (« Protocole 3D Secure »).

L'Accepteur qui ne souhaite pas souscrire à l'offre de plateforme techniques e-commerce Cyberplus Paiement commercialisée par l'Acquéreur, doit s'assurer auprès du prestataire technique tiers qu'il choisit pour sa solution de paiement à distance que son offre de plateforme de services techniques e-commerce inclut l'authentification 3D Secure du titulaire de la Carte, et que ce prestataire est en mesure de communiquer à l'Acquéreur et de recevoir de celui-ci toutes les informations nécessaires à la sécurisation des paiements à distance selon le Protocole 3D Secure. Si ledit prestataire ne communique pas les informations précitées à l'Acquéreur et/ou ne traite pas les informations renvoyées par l'Acquéreur, la procédure de sécurisation des paiements ne pourra pas être assurée et l'Accepteur en assumera la responsabilité.

7.2 L'Accepteur doit informer immédiatement l'Acquéreur en cas de fonctionnement anormal du Système d'Acceptation et de toutes autres anomalies (absence d'application des procédures de sécurisation des ordres de paiement, dysfonctionnements du Système d'Acceptation...);

7.3 Lors du paiement, l'Accepteur s'engage à :

7.3.1 Appliquer la procédure de sécurisation des ordres de paiement à distance évoquée en avertissement ainsi qu'à l'article 7.1 des présentes Conditions Générales.

7.3.2 Obtenir de l'Acquéreur un justificatif d'acceptation matérialisant les contrôles effectués et la validité de l'ordre de paiement.

7.3.3 Vérifier l'acceptabilité de la Carte c'est-à-dire :

- le cas échéant, la période de validité (fin et éventuellement début),
- la Marque du Schéma qui doit être l'une de celles choisies dans les Conditions Particulières.

7.3.4 Contrôler le numéro de la Carte par rapport à la dernière liste des Cartes faisant l'objet d'un blocage ou d'une opposition diffusée par l'Acquéreur.

7.3.5 Obtenir une autorisation d'un montant identique à l'opération. Une opération pour laquelle l'autorisation a été refusée

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

par le système Acquéreur d'autorisation n'est jamais garantie.

7.4 Après le paiement, l'Accepteur s'engage à :

7.4.1 Transmettre les enregistrements des opérations de paiement à l'Acquéreur dans le délai maximum de trois (3) jours calendaires à compter de la date de l'opération de paiement. Au-delà de ce délai, les opérations de paiement ne seront réglées que sous réserve de bonne fin d'encaissement.

S'assurer que les opérations de paiement ont bien été imputées au compte dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières.

L'Accepteur ne doit transmettre que les enregistrements électroniques des opérations pour lesquelles un ordre de paiement a été donné à son profit.

Toute opération ayant fait l'objet d'une autorisation transmise par l'Acquéreur signataire du présent Contrat doit être obligatoirement remise à ce dernier.

7.4.2 Envoyer au Titulaire de la Carte, à sa demande, un ticket précisant, entre autres, le mode de paiement utilisé.

7.4.3 Communiquer, à la demande de l'Acquéreur, tout justificatif des opérations de paiement dans les huit (8) jours calendaires à compter de la date de la demande présentée par l'Acquéreur. Si l'Accepteur ne communique pas le justificatif, ou le communique au-delà du délai ci-dessus, il s'expose à un impayé.

7.4.4 Ne pas stocker sous quelque forme que ce soit le cryptogramme visuel des Cartes.

7.4.5 Prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du titulaire de la Carte qu'il est amené à recueillir à l'occasion de son activité et notamment lors de la réalisation d'une opération de paiement par Carte ainsi que le contrôle de l'accès à celles-ci et ce, conformément aux prescriptions de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 et notamment de son article 34.

7.4.6 Les mesures de sécurité et de prévention des risques énumérées au présent article pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l'article 9.

Article 8 - Mesures de prévention et de sanction prises par l'Acquéreur

8.1 Avertissement

8.1.1 En cas de manquement de l'Accepteur aux stipulations du présent Contrat ou aux lois en vigueur, ou en cas de constat d'un taux d'impayés anormalement élevé ou d'utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites, l'Acquéreur peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant en un avertissement valant mise en demeure précisant les mesures à prendre pour remédier au manquement constaté ou résorber le taux d'impayés anormalement élevé.

8.1.2 Si l'Accepteur n'a pas remédié au manquement ayant justifié l'avertissement ou n'a pas mis en œuvre les mesures destinées à résorber le taux d'impayés constaté, l'Acquéreur peut soit procéder à une suspension de l'acceptation des Cartes, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le présent Contrat dans les conditions précisées aux articles 8.2 et 10 des présentes

Conditions Générales.

8.2 Suspension de l'acceptation

8.2.1 L'Acquéreur peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'acceptation des Cartes portant certaines Marques par l'Accepteur. Elle est notifiée par tout moyen et doit être motivée. Son effet est immédiat.

Elle peut s'accompagner d'un avertissement, voire d'une réduction du seuil de demande d'autorisation de l'Accepteur.

La suspension ne porte pas préjudice à la faculté des Parties de résilier le Contrat conformément à la procédure visée à l'article 10 des présentes Conditions Générales. Notamment, l'Accepteur pourra, en cas de suspension, résilier le Contrat avec effet immédiat.

8.2.2 La suspension peut être décidée en raison notamment :

- d'un ou plusieurs manquement(s) aux clauses du Contrat et notamment aux exigences sécuritaires, qui serait(ent) révélé(s) au terme de la procédure d'audit visée à l'article 4 des présentes Conditions Générales ;
- du non-respect répété des obligations du présent Contrat et du refus d'y remédier, ou d'un risque de dysfonctionnement important du Système d'Acceptation d'un Schéma,
- d'une participation à des activités frauduleuses, notamment d'une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites,
- d'un refus d'acceptation répété et non motivé de la (des) Marque(s) et/ou Catégorie(s) de Carte qu'il a choisie(s) d'accepter ou qu'il doit accepter,
- de plaintes répétées d'autres membres ou partenaires d'un Schéma et qui n'ont pu être résolues dans un délai raisonnable,
- de retard volontaire ou non motivé de transmission des justificatifs,
- d'un risque aggravé en raison des activités de l'Accepteur.

8.2.3 L'Accepteur s'engage alors à restituer à l'Acquéreur, le cas échéant, les dispositifs techniques et sécuritaires et les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire, et à retirer immédiatement de son point de vente en ligne tout signe d'acceptation des Cartes concernées.

8.2.4 La période de suspension peut s'étendre sur une période de six (6) mois, renouvelable. A l'expiration de ce délai, l'Accepteur peut demander la reprise du présent Contrat auprès de l'Acquéreur ou souscrire un nouveau contrat d'acceptation en paiement de proximité par Cartes avec un autre acquéreur de son choix.

8.2.5 A tout moment, l'Accepteur peut présenter ses observations sur la suspension.

Article 9 : Modifications du Contrat

9.1 L'Acquéreur peut modifier à tout moment les dispositions du Contrat, après en avoir informé l'Accepteur avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.

L'Acquéreur peut notamment apporter :

- des modifications techniques telles que l'acceptabilité de nouvelles Cartes, les modifications de logiciel, le changement de certains paramètres, la remise en l'état du Système d'Acceptation, si celui-ci est mis à disposition par l'Acquéreur,

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

suite à un dysfonctionnement.

- des modifications sécuritaires telles que :
 - la suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes,
 - la suspension de l'acceptabilité de Cartes portant certaines Marques.

9.2 Les nouvelles conditions entrent en principe en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un (1) mois à compter de l'envoi de la notification sur support papier ou tout autre support durable.

9.3 Ce délai peut exceptionnellement être réduit en cas de modification(s) motivée par des raisons sécuritaires, notamment lorsque l'Acquéreur constate dans le Point d'acceptation une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites.

9.4 Dans les délais visés au présent article, l'Accepteur peut résilier le présent Contrat s'il refuse les modifications opérées, dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales. A défaut de résiliation dans ces délais, les modifications lui seront opposables.

9.5 Le non-respect des nouvelles conditions techniques ou sécuritaires, dans les délais impartis, peut entraîner la suspension de l'acceptation des Cartes du Schéma concerné voire la résiliation du présent Contrat par l'Acquéreur, selon les dispositions prévues à cet effet aux articles 8.2 et 10 des présentes Conditions Générales, et aux Conditions Spécifiques du Schéma concerné.

Article 10 : Durée et résiliation du Contrat

10.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf accord contraire des Parties.

10.2 L'Accepteur ou l'Acquéreur peuvent chacun, et à tout moment, sans justificatif, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent Contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité que l'envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications prévues à l'article 9 des présentes Conditions Générales, elle prendra effet à l'issue du délai visé à cet article pour l'entrée en vigueur des modifications.

Lorsque cette résiliation fait suite à une cessation d'activité de l'Accepteur, cession ou mutation du fonds de commerce, elle prend effet immédiatement.

Lorsque la résiliation intervient à la demande d'un Schéma ou de l'Acquéreur lui-même, pour des raisons de sécurité ou de fraude, notamment pour l'une des raisons visées aux articles 4 et 7 des présentes Conditions Générales, elle pourra prendre effet immédiatement. Selon la gravité des faits concernés, cette résiliation immédiate peut intervenir à la suite d'un avertissement et d'une mesure de suspension de l'acceptation prévus à l'article 8 des présentes Conditions Générales.

10.3 En cas de résiliation, l'Accepteur garde la faculté d'accepter les Cartes de tout Schéma avec tout autre Acquéreur de son choix.

Dans le cas où, après résiliation du présent Contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge de l'Accepteur ou pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

10.4 L'Accepteur sera tenu de restituer à l'Acquéreur les dispositifs techniques et sécuritaires, le Système d'Acceptation et les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire.

Sauf dans le cas où il a conclu un ou plusieurs autres contrats d'acceptation, l'Accepteur s'engage à retirer immédiatement de son Point d'acceptation et de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes, ou Marques des Schémas concernés.

Article 11 - Modalités annexes de fonctionnement

11.1 Réclamation

Toute réclamation de l'Accepteur doit être justifiée et formulée par écrit à l'Acquéreur, dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date de l'opération contestée, sous peine de forclusion.

Toutefois, ce délai est réduit à quinze (15) jours calendaires à compter de la date de débit en compte, en cas d'opération non garantie, notamment en cas d'impayé.

11.2 Convention de preuve

De convention expresse entre les Parties, les enregistrements électroniques constituent la preuve des opérations de paiement remises à l'Acquéreur. En cas de conflit, les enregistrements produits par l'Acquéreur ou le Schéma prévaudront sur ceux produits par l'Accepteur, à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par l'Acquéreur ou le Schéma dont les Cartes sont concernées.

11.3 Remboursement ou Transaction crédit

Le remboursement partiel ou total d'un achat d'un bien ou d'un service réglé par Carte doit, avec l'accord de son titulaire, être effectué avec les données de la Carte utilisée pour l'opération initiale. L'Accepteur doit alors utiliser la procédure dite de "Transaction crédit" en effectuant, dans le délai prévu par l'article 4 des présentes Conditions Générales, la remise de la "Transaction crédit" à l'Acquéreur à qui il avait remis l'opération initiale. Le montant de la "Transaction crédit" ne doit pas dépasser le montant de l'opération initiale.

Article 12 : Secret bancaire et protection des données à caractère personnel

12.1 Secret bancaire

De convention expresse, l'Accepteur autorise l'Acquéreur à stocker le cas échéant des données secrètes ou confidentielles portant sur lui et les communiquer à des entités impliquées dans le fonctionnement du(des) Schéma(s) aux seules finalités de traiter les opérations de paiement, de prévenir des fraudes et de traiter les réclamations, qu'elles émanent des titulaires de Cartes ou d'autres entités.

12.2 Protection des données à caractère personnel

Lors de la signature ou de l'exécution du Contrat, chacune des Parties peut avoir accès à des données à caractère personnel.

En application des articles 32, 38, 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à la loi "Informatique et Libertés" modifiée par la loi du 6 août 2004, il est précisé que :

- Les informations relatives à l'Accepteur, collectées par l'Acquéreur nécessaires pour l'exécution des ordres de paiement transmis et leur sécurisation, ne seront utilisées et

ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules finalités de traitement des Opérations de paiement par Carte, données en exécution du présent Contrat, ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires, l'Acquéreur étant à cet effet, de convention expresse, délié du secret bancaire.

L'Accepteur, personne physique, ou la personne physique le représentant ou sur laquelle portent les données à caractère personnel ci-dessus recueillies, a le droit d'en obtenir communication, et le cas échéant, d'en exiger la rectification et de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce qu'elles fassent l'objet d'un traitement ou à leur utilisation à d'autres fins que celles citées ci-dessus, auprès de l'Acquéreur.

A l'occasion de l'exécution des ordres de paiement donnés par Carte, l'Accepteur peut avoir accès à différentes données à caractère personnel concernant notamment les Titulaires de la Carte, à savoir le numéro de la Carte, sa date de fin de validité, sans que cette liste soit exhaustive, dont il doit garantir la sécurité et la confidentialité conformément aux dispositions du présent Contrat. .

L'Accepteur ne peut utiliser ces données à caractère personnel que pour l'exécution des ordres de paiement par Carte.

Sauf obligations légales et réglementaires, il ne peut ni les céder, ni en faire un quelconque usage qui ne soit pas directement visé par le présent Contrat. Il s'assure également de l'existence et de la mise en œuvre de dispositifs de protection et de contrôle des accès physiques et logiques à ces données.

Les titulaires de Cartes sur lesquels des données à caractère personnel ont été recueillies doivent pouvoir disposer des droits d'accès, de rectification et d'opposition auprès de l'Accepteur. A cet égard, l'Accepteur s'engage d'ores et déjà à leur permettre d'exercer ces droits.

12.3 Les dispositions de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 obligent l'Accepteur à recueillir le consentement exprès et préalable du titulaire de Carte lors de toute utilisation de son adresse mail et de son numéro de mobile à des fins de prospection commerciale.

L'Accepteur s'engage à chaque envoi d'une nouvelle proposition commerciale à informer le Titulaire de la Carte de sa possibilité de se désabonner et des modalités y afférentes. L'Accepteur s'engage enfin à respecter ces dispositions et à supprimer de ses propres bases de données, les données personnelles du Titulaire de la Carte si ce dernier en fait la demande auprès de l'Accepteur, l'Acquéreur étant déchargé de toute responsabilité en cas de non-respect de ces obligations légales et réglementaires par l'Accepteur.

Article 13 : Non renonciation

Le fait pour l'Accepteur ou pour l'Acquéreur de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte d'une disposition du présent Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme constituant de sa part une renonciation, quelle qu'elle soit, à l'exécution de celle-ci.

Article 14 : Loi applicable/Tribunaux compétents

Le présent Contrat et toutes les questions qui s'y rapportent sont régis par le droit français et tout différend relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution du présent Contrat est soumis à la



compétence des Tribunaux français, y compris les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

Article 15 : Langue du Contrat

Le présent Contrat est le contrat original rédigé en langue française qui est le seul qui fait foi.

Article 16 : Confidentialité

Chacune des deux Parties ne communiquera aucune information et ne publiera aucun communiqué en relation avec l'existence des Conditions Générales, Particulières et Spécifiques, et de leurs annexes ou leur contenu sans l'accord préalable de l'autre Partie, sauf si la communication de l'information ou la publication du communiqué est rendue obligatoire par une disposition légale ou réglementaire s'imposant à la partie concernée, ou pour répondre à une demande d'une autorité judiciaire ou administrative (gouvernementale, bancaire, fiscale ou autre autorité réglementaire similaire).

PARTIE II CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE PROPRES A CHAQUE SCHEMA

PARTIE II. 1 CONDITIONS SPECIFIQUES POUR LES OPERATIONS REALISEES SELON LE SCHEMA « CB »

Article préliminaire

Les règles ci-après s'appliquent lorsque le titulaire de la Carte et l'Accepteur sont d'accord pour réaliser l'opération de paiement par carte selon les règles du Schéma « CB ».

Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « CB »

La garantie de paiement est conditionnée par le respect des conditions prévues au Présent Contrat.

Article 2 : Délai maximum de transmission des opérations de paiement « CB » à l'Acquéreur

L'Accepteur s'engage à transmettre à l'Acquéreur les opérations de paiement réalisées selon les règles du Schéma CB dans un délai maximum de 6 mois.

Ce délai de 6 mois est un délai distinct du délai conditionnant la Garantie de paiement prévu aux articles 6 et 7 des Conditions Générales.

Article 3 : Litiges commerciaux

L'Accepteur s'engage à faire son affaire personnelle de tous litiges de nature commerciale ou autre, ou/et de leurs conséquences financières, pouvant survenir avec des clients, adhérents ou donateurs, concernant des biens et services, cotisations ou dons ayant été réglés par Carte au titre du présent Contrat.

Article 4 : Suspension et clôture du contrat pour le Schéma « CB »

4.1 Le Schéma « CB » peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'acceptation des Cartes du Schéma « CB ». Elle est précédée, le cas échéant, d'un

avertissement à l'Accepteur, voire d'une réduction de son seuil de demande d'autorisation. Cette suspension est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée, avec demande d'avis de réception. Son effet est immédiat. Elle peut être décidée en raison notamment :

- d'une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites,
- d'une utilisation d'un Système d'acceptation non agréé,
- d'un risque de dysfonctionnement important du Schéma « CB »,
- en cas de comportement frauduleux de la part de l'Accepteur responsable du Point d'acceptation.

4.2 L'Accepteur s'engage alors à restituer, le cas échéant, à l'Acquéreur le Système d'acceptation, les dispositifs techniques et sécuritaires du Schéma « CB » et les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire, et à retirer immédiatement de son Point d'acceptation tout signe d'acceptation des Cartes « CB » ou de la Marque « CB ».

4.3 La période de suspension est au minimum de 6 mois, éventuellement renouvelable.

4.4 A l'expiration de ce délai, l'Accepteur peut, sous réserve de l'accord préalable du Schéma « CB », demander la reprise d'effet de son contrat auprès de l'Acquéreur, ou souscrire un nouveau contrat d'acceptation avec un autre Acquéreur de son choix.

4.5 En cas de comportement frauduleux de la part de l'Accepteur, il peut être immédiatement radié du Schéma « CB » ou la suspension être convertie en radiation.

Article 5 : Communication des Commissions Interbancaires de Paiement (interchange) de « CB »

Les taux de commissions interbancaires pratiqués par le Schéma « CB » sont publics et consultables sur son site internet du Schéma « CB », <http://www.cartes-bancaires.com/>.

PARTIE II.2

CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE POUR LES OPERATIONS REALISEES SELON LES SCHEMAS « VISA », « VISA ELECTRON » OU « VPAY »

Article préliminaire

Les règles ci-après s'appliquent lorsque le titulaire de la Carte et l'Accepteur sont d'accord pour réaliser l'opération de paiement par carte selon les règles des Schémas « VISA », « Visa Electron » ou « VPAY ».

Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « Visa », « Visa Electron et « VPAY »

La garantie de paiement est conditionnée par le respect des conditions du Présent Contrat.

Seuil d'autorisation : Quel que soit le montant de l'opération de paiement, une demande d'autorisation doit systématiquement être faite pour une opération de paiement réalisée selon les Schémas « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY », que ce soit une carte étrangère ou française, qu'elle soit co-badgée avec un autre Schéma ou non.

Article 2 : Suspension ou clôture du contrat à la demande des Schémas « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY »

Les Schémas Visa, « Visa Electron » ou « VPAY » peuvent dans certains cas (cf. article 4 des Conditions Générales) se retourner vers l'Acquéreur pour que celui-ci exige de son Accepteur qu'il respecte les règles des Schémas « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY », faute de quoi l'Acquéreur sera dans l'obligation de résilier le présent Contrat.

Article 3 : Acceptation des Cartes Visa, « Visa Electron » ou « VPAY » émises hors UE

Les Cartes des Schémas « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY » émises par un émetteur situé hors de l'EEE sont systématiquement acceptées par l'Accepteur si celui-ci accepte au moins un type de Carte des Schémas Visa, « Visa Electron » ou « VPAY ».

Article 4 : Communication des Commissions Interbancaires de Paiement (interchange) de « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY »

Les taux de commissions d'interchange pratiqués par les Schémas « Visa », « Visa Electron » ou « VPAY » sont publics et consultables sur le site internet : www.visa-europe.fr.

PARTIE II.3

Conditions spécifiques d'acceptation en paiement à distance sécurisé pour les opérations réalisées selon les Schémas « Mastercard » et « Maestro »

Article préliminaire

Les règles ci-après s'appliquent lorsque le titulaire de la Carte et l'Accepteur sont d'accord pour réaliser l'opération de paiement par Carte selon les règles des Schémas « Mastercard » et « Maestro ».

Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « Mastercard » ou « Maestro »

La garantie de paiement est conditionnée par le respect des conditions prévues au Présent Contrat.

Seuil d'autorisation : Quel que soit le montant de l'opération de paiement, une demande d'autorisation doit systématiquement être faite pour une opération de paiement réalisée selon les Schémas Mastercard ou Maestro.

Article 2 : Suspension ou clôture du contrat à la demande des Schémas « Mastercard » ou « Maestro »

Les Schémas Mastercard ou Maestro peuvent dans certains cas (cf. article 4 des Conditions Générales) se retourner vers l'Acquéreur pour que celui-ci exige de son Accepteur qu'il respecte les règles des Schémas Mastercard ou Maestro, faute de quoi l'Acquéreur sera dans l'obligation de résilier le présent Contrat.

Article 3 : Acceptation des Cartes « Mastercard » ou « Maestro » émises hors Union Européenne

Les Cartes des Schémas Mastercard ou Maestro émises par un émetteur situé hors de l'EEE sont systématiquement acceptées par l'Accepteur si celui-ci accepte au moins un type de Carte des Schémas Mastercard ou Maestro émise dans l'Union Européenne.

Article 4 : Communication des Commissions Interbancaires de Paiement (interchange) de « Mastercard » ou « Maestro »

Les taux de commissions d'interchange pratiqués par les Schémas Mastercard ou Maestro sont publics et consultables sur le site internet : www.mastercard.com



PARTIE II.4

CONDITIONS SPECIFIQUES D'ACCEPTATION EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE POUR LES OPERATIONS REALISEES SELON LES SCHEMAS « DINER'S CLUB INTERNATIONAL » OU « DISCOVER »

Article préliminaire

Les règles ci-après s'appliquent lorsque le titulaire de la Carte et l'Accepteur sont d'accord pour réaliser l'opération de paiement par Carte selon les règles des Schémas « Diner's Club International » ou « Discover ».

Les règles du Schéma « DISCOVER » s'appliquent aux opérations réalisées avec des Cartes agréées DISCOVER telles que BC Global Card, RUPAY, ELO.

Article 1 : Conditions liées à la garantie de paiement des opérations de paiement « Diner's Club International » ou « Discover »

La garantie de paiement est conditionnée par le respect des conditions prévues au Présent Contrat.

Seuil d'autorisation : Quel que soit le montant de l'opération de paiement, une demande d'autorisation doit systématiquement être faite pour une opération de paiement réalisée selon les Schémas « Diner's Club International » ou « Discover » ;

Article 2 : Suspension ou clôture du contrat à la demande des Schémas « Diner's Club International » ou « Discover »

Les Schémas « Diner's Club International » ou « Discover » peuvent dans certains cas (cf. article 4 des Conditions Générales) se retourner vers l'Acquéreur pour que celui-ci exige de son Accepteur qu'il respecte les règles des Schémas « Diner's Club International » ou « Discover », faute de quoi l'Acquéreur sera dans l'obligation de résilier le présent Contrat.

Article 3 : Acceptation des Cartes « Diner's Club International » ou « Discover » émises hors Union Européenne

Les Cartes des Schémas « Diner's Club International » ou « Discover » émises par un émetteur situé hors de l'EEE sont systématiquement acceptées par l'Accepteur si celui-ci accepte au moins un type de Carte des Schémas « Diner's Club International » ou « Discover » émise dans l'Union Européenne.

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION AU SYSTÈME DE PAIEMENT À DISTANCE SÉCURISÉ PAR CARTE BANCAIRE

Préambule

L'Accepteur a signé avec l'Acquéreur une convention de service CyberPlus Paiement/Paiement Express (plateforme Systempay) ayant pour objet la sécurisation des paiements à distance via Internet par cartes bancaires selon une procédure conforme au protocole 3D Secure référencé par le GIE "CB".

Chaque accès à la plateforme Systempay fait l'objet d'une demande d'autorisation facturée selon le tarif détaillé dans les conditions particulières du présent contrat.

A ce titre, l'Accepteur utilise le moyen technique CyberPlus Paiement/Paiement express mis à sa disposition par l'Acquéreur pour recevoir des paiements à distance via Internet sécurisés par cartes bancaires.

L'Accepteur est donc en mesure de recevoir des paiements à distance sécurisés par cartes en contrepartie d'actes de vente ou de fournitures de services qu'il réalise lui-même.

A ce titre, dans le cadre de sa politique de gestion des risques, l'Accepteur peut juger nécessaire d'appliquer des mesures de restriction d'acceptation. Dans ce cas, l'Accepteur agit sous sa propre responsabilité en prenant l'initiative du paramétrage de cette fonction.

Article 1 : objet

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé ont pour objet de déterminer les conditions d'application de la garantie telles que définies à l'article 4 des Conditions Générales du présent contrat qu'elles complètent, ainsi que de définir les conditions tarifaires de l'adhésion au système de paiement à distance sécurisé.

Article 2 : Procédure de paiement sécurisé 3D Secure

2.1 Enregistrement de l'Accepteur

La mise en œuvre du paiement sécurisé nécessite un enregistrement préalable 3D Secure de l'Accepteur auprès des réseaux VISA et MASTERCARD.

L'acceptation des paiements sécurisés est conditionnée par la confirmation de l'enregistrement 3D Secure de L'Accepteur par l'Acquéreur. Cette confirmation se matérialise par l'envoi d'un courriel à l'adresse communiquée par l'Accepteur, ce dernier s'engageant à informer sans délai l'Acquéreur de toute modification de cette adresse, ainsi que de toute indisponibilité de cette dernière.

2.2 Moyen technique mis à disposition de L'Accepteur par l'Acquéreur

L'Accepteur doit utiliser le moyen technique CyberPlus Paiement/Paiement Express – 3D Secure – mis à sa disposition par l'Acquéreur pour recevoir des paiements à distance par Internet sécurisés 3D Secure par cartes bancaires.

L'utilisation de ce moyen technique transfère à la Banque Emettrice de la Carte le soin d'authentifier le Titulaire de la Carte.

2.3 Authentification du porteur par la Banque Emettrice de la Carte

Ce moyen technique repose sur un système d'authentification du Titulaire de la Carte par la Banque Emettrice de la Carte.

En cas d'échec ou d'absence d'authentification, la transaction sera abandonnée et ne donnera donc pas lieu à demande d'autorisation.

2.4 Demande d'autorisation

Une autorisation doit être demandée à chaque transaction de paiement sécurisé 3D Secure quels que soient le montant et le type de carte.

La demande d'autorisation doit comporter le cryptogramme visuel et les éléments relatifs à l'authentification du Titulaire de la Carte.

La présence du cryptogramme visuel dans la demande d'autorisation est obligatoire pour tout paiement par Internet sécurisé 3D Secure. Il doit donc être systématiquement transmis lors d'une demande d'autorisation à la Banque Emettrice de la Carte.

2.5 Délai de transmission des opérations de paiement

La réglementation interbancaire, dans le cadre des opérations couvertes par le présent contrat, fixe un délai maximum de 07 jours (délai à préciser par chaque Acquéreur) au-delà duquel L'Accepteur s'expose à recevoir un impayé pour remise tardive.

Article 3 - Garantie du paiement

3.1 Conditions

Le strict respect de l'ensemble des conditions définies à l'article 2 des présentes Conditions Particulières et de celles de l'article 4 des Conditions Générales du présent Contrat conditionne l'obtention de la garantie du paiement.

3.2 Information sur l'existence de la garantie

L'Acquéreur met à disposition de l'Accepteur un indicateur dans le Journal des opérations de paiement (journal de fonds) du moyen technique CyberPlus Paiement/Paiement Express – Version 7 et supérieures – qui lui permet de s'assurer que l'opération de paiement bénéficie de la garantie 3D Secure.

L'information communiquée à l'Accepteur se traduit par trois messages différents :

YES : l'opération de paiement est garantie dans le cadre des conditions définies à l'article 2 ci-dessus et de celles de l'article 5 des Conditions Générales du présent Contrat.

NO : l'opération de paiement n'est pas garantie,

UNKNOWN : les informations relatives à l'opération de paiement en retour de la Banque Emettrice de la Carte ne permettent pas de déterminer si la garantie s'applique. Le règlement de l'opération de paiement ne se fera que sous bonne fin d'encaissement et ce, en l'absence de contestations.

3.3 Litige commercial

Le litige commercial est indépendant de l'opération de paiement. Il doit être réglé directement entre L'Accepteur et le Titulaire de la Carte concernée.

Article 4 : Délai de communication des justificatifs

Si l'Acquéreur en fait la demande, l'Accepteur s'engage à lui fournir tout justificatif des opérations de paiement dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la demande de l'Acquéreur.

Passé ce délai, le compte de L'Accepteur pourra être débité du montant de l'opération de paiement concernée en application de l'article 5.1 et 5.4.3 des Conditions Générales.



Article 5 : Conditions tarifaires

Les conditions tarifaires sont indiquées sur la grille détaillée en première page de ce contrat et s'applique à partir du 3^{ème} mois après la date de signature du contrat.

Article 6 : Obligations de l'accepteur

L'Accepteur « CB » s'engage à :

6.1 Utiliser le présent contrat pour le seul et unique SIREN précisé ci-dessus et le seul et unique site Internet précisé dans la grille figurant sur la première page de ce contrat.

6.2 Informer préalablement et formellement la banque du souhait de toute modification de son objet social ou de toute extension de la nature des produits ou services vendus à distance (signalés sur la ligne « Activités réelles détaillées » indiquée dans la grille figurant sur la première page de ce contrat.

6.3 Supprimer ou provisionner des paiements reçus sans livraison complète des produits ou services payés. Pour des raisons de sécurité ou de disponibilité des produits, le client peut être amené à NE PAS LIVRER la commande de l'acheteur. Dans ce cas le commerçant à l'obligation de supprimer le paiement CB AVANT qu'il ne passe en compensation. Il lui suffit de faire régler par son développeur le « capture date » à 3 jours AU MOINS afin de lui laisser le temps matériel de supprimer le paiement manuellement dans l'interface « Office » de Cyberplus

Paiement/Paiement Express (voir le Manuel) ou automatiquement par l'option « validation ». A DEFAUT les sommes perçues indûment doivent être systématiquement et immédiatement provisionnées sur un compte BPBFC dédié.

6.4 Impayés et Fraude : La Banque se réserve la possibilité de provisionner, si nécessaire et sans préavis, le montant de impayés potentiels détectés, ou des commandes encaissées non livrées, notamment si l'article 2.3 n'a pas été respecté. L'accepteur s'engage à lutter contre la fraude dont son point d'acceptation pourrait être victime, notamment en mettant en œuvre sans délais les mesures préconisées par le GIE Carte Bancaire, Visa, Mastercard ou la Banque.

6.5 Le non-respect de l'une des dispositions de l'article 2 pourra entraîner la clôture immédiate et sans préavis du ou des contrat(s) CB du Client et pourra donner lieu à la facturation des éventuels frais engendrés par l'absence de respect des obligations de l'accepteur : notamment les pénalités du GIE., de Visa, de Mastercard et tous autres frais divers induits y compris les impayés et frais à venir sur les encaissements déjà réalisés « sauf bonne fin »

Article 7 : La non utilisation du contrat

La non utilisation de ce contrat sur une période de 12 mois glissants pourra entraîner sa clôture immédiate à l'initiative de la banque et sans préavis.

CYBERPLUS PAIEMENT – VADE-MECUM (Version SystemPay du 01 12 2009)

Ce document est un complément d'information. Il ne remplace pas les conditions particulières et générales du contrat

Accès web «outil de gestion de caisse»

L'OUTIL DE GESTION DE CAISSE est l'interface web qui vous permet de piloter Cyberplus Paiement.

<https://systempay.cyberpluspaiement.com/vads-merchant/>

Vous avez reçu par mail, votre identifiant et votre mot de passe pour accéder à l'Outil Gestion de Caisse.

Grâce à cet accès, vous pouvez, selon les fonctions choisies dans le formulaire d'inscription commerçant, visualiser l'historique de vos transactions des 6 derniers mois mais aussi annuler partiellement ou totalement un paiement avant son envoi en banque, valider partiellement ou totalement un paiement pour l'envoyer en banque, rembourser partiellement ou totalement une transaction, la dupliquer ou la créer, gérer des abonnements ou vos paiements en «n» fois sans frais, paramétrer l'envoi ou le téléchargement des journaux de reporting des transactions, etc... Cet outil de gestion vous permet également d'effectuer les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement de votre boutique.

Vous disposez également dans la rubrique aide d'une documentation commerciale et technique téléchargeable.

Les fonctionnalités sont décrites par exemple dans le manuel utilisateur de l'outil de gestion de caisse.

Les journaux sont décrits dans « le descriptif des journaux de reporting » etc...

Astuce : Un client vous commande trois articles mais vous n'en avez que deux en stock ! Avec son accord et grâce à l'outil Gestion de Caisse, vous pouvez diminuer le paiement pour qu'il corresponde aux articles livrés. Lorsque vous aurez reçu votre réassort et expédiez le reste de la commande, vous pourrez alors dupliquer une transaction à partir de votre historique et donc réitérer le paiement en modifiant le montant correspondant au solde de la commande. Dans ce cas, une nouvelle demande d'autorisation bancaire aura lieu et le paiement ne sera pas 3 D Secure (voir paragraphe 3 D Secure).

Si votre mot de passe n'est plus valide, vous devez contacter directement les équipes Back-office Cyberplus Paiement en contactant le 01 58 32 23 57 ou envoyant un mail à l'adresse cyberplus.paiement@paiements.natixis.fr. Votre nouveau mot de passe vous sera envoyé sur l'adresse courriel de l'utilisateur concerné.

Paramètre : Capture Day

Le CAPTURE DAY est un champ informatique vital du paramétrage de Cyberplus Paiement. Il permet de ne pas envoyer directement la transaction CB de votre client au système bancaire. La transaction est mise en suspend pendant x jours. Elle est par la suite automatiquement ENVOYEE ou DETRUITE selon l'option choisie dans le paramétrage.

Exemple : Dans certains cas, vous avez l'obligation de supprimer le paiement avant qu'il ne passe dans le circuit bancaire :

- pour des raisons sécuritaires, lorsque par exemple vous subissez des commandes suspectes ou frauduleuses et que vous décidez de ne pas livrer la marchandise,
- ou pour des raisons de disponibilité, lorsque par exemple vous n'avez plus en stock les articles commandés par votre client internaute.

En réglant vous-même ou en faisant régler par votre Développeur/intégrateur, le Capture Day sur 3 jours au moins (1) (**Maximum 6 jours**), votre transaction est « levée » et vous avez le temps matériel de valider/supprimer manuellement le paiement avant qu'il ne soit traité en banque, grâce à votre « accès web GESTION DE CAISSE » et donc de ne pas être crédité de sommes pour lesquelles vous n'avez pas expédié la marchandise. A défaut les sommes perçues indûment doivent être systématiquement, immédiatement et spontanément provisionnées sur un compte BPBFC dédié et isolé.

Astuce : Réglez le paramètre sur « 3 jours » si vous êtes certains d'être en mesure d'intervenir dans ces délais et visualisez L'historique des commandes.

Si vous avez choisi l'option « **VALIDATION** » vous devez valider tous les paiements. Les paiements non validés seront éliminés au bout de « X » jours selon la durée du « capture day » choisi.

Si vous avez choisi l'option « **ANNULATION** » vos commandes seront automatiquement envoyées en banque au terme du « capture day » choisi et c'est alors à vous d'annuler volontairement une commande pendant la durée du capture day.

(1) *Obligation contractuelle du service Cyberplus Paiement*

Les sites utilisant CyberPlus paiement

Vous ne devez utiliser votre Cyberplus Paiement que pour les seuls et uniques Siren et sites internet précisés sur votre contrat.

Toute modification ou rajout ainsi que tout changement d'activité devront être signalés et acceptés par la Banque (1)

(1) *Obligation contractuelle du « contrat carte bancaire commerçant ».*

Cyberplus Paiement – Le Vade-Mecum 2/4

Astuce : Envoyez une lettre recommandée avec AR lors de toute évolution de l'objet social et préalablement à tout souhait d'utiliser Cyberplus Paiement sur un autre site ou sur une autre version du site.

Assistance téléphonique

Votre interlocuteur principal reste votre conseiller(e) de clientèle habituel dans votre Agence.

L'assistance commerciale est joignable au 01 58 32 23 57 ou cyberplus.paiement@natixis.fr

L'assistance technique est joignable au 0820 125 972 (du lundi au vendredi de 9 h à 18h) ou supportvad@lyra-network.com

Acceptation du paiement

Cyberplus paiement vérifie au moment du paiement :

1. Que la transaction est bien autorisée par la banque de votre client internaute c'est à dire que sa carte bancaire existe et que l'opération est autorisée et solvable (*).

2. Que la transaction dispose bien de la garantie 3DS. Garantie en cas de contestation pour Fraude (colonnes

« Transaction Condition » et « 3D_LS » du journal de fonds) (*)

(*) Voir descriptif détaillé des journaux de reporting

NB : Une transaction peut très bien être « valide » et donc être autorisée par la Banque du porteur de la carte (Code Response : 00 (*) sans pour autant disposer de la garantie 3 DS.

Dans ce cas, c'est la législation de la vente à distance traditionnelle qui fait foi. En tant que commerçant, vous n'avez pas de garantie



du paiement en cas de contestation et de demande d'annulation par le porteur de carte.

3 D Secure

3D Secure est un programme de sécurisation des transactions de paiement en ligne conçu et mis en place par les réseaux internationaux Visa et MasterCard et également appliqué par le Groupement des Cartes Bancaires.

3D Secure pour les « porteur CB » :

Historiquement, lors d'un paiement sur un site marchand internet, l'internaute renseignait les informations qu'il trouvait sur sa Carte Bancaire (numéro de carte, date de validité et cryptogramme visuel).

Cette opération ne permettait pas de vous garantir qu'il s'agissait d'un paiement effectué par le vrai porteur de la carte ou par un fraudeur.

Depuis l'élargissement de 3 D Secure à la France au 01 octobre 2008, les banques françaises sont en train de mettre en place des systèmes d'authentification de leurs porteurs de carte.

Ces nouvelles procédures permettent de mieux sécuriser les paiements sur Internet en demandant aux titulaires des cartes de s'authentifier au moment d'un paiement sur un site marchand lui-même 3 D Secure et qui présente au moment du paiement les logos "Verified by Visa" et "Mastercard Secure code".

Les méthodes d'authentification sont laissées aux libres choix des banques des internautes. (Identifiant, mot de passe, date de naissance, code reçu par SMS, boîtier générant un code d'accès ...)

Par exemple, le porteur de carte peut, après avoir saisi son numéro de carte sur votre Cyberplus Paiement, voir apparaître une page web de sa propre banque pour valider son paiement. Sa banque lui demande alors de s'authentifier en tapant un mot de passe. Les transactions notées en code 75 dans votre journal de fonds ont été refusées parce que le nombre de tentatives de saisi du numéro de carte a été dépassé par votre client internaute ou parce qu'il n'a pas réussi à s'authentifier comme le demande justement sa banque.

Important : Analysez bien la situation lorsqu'un internaute vous indique qu'il n'a pas été informé par sa banque ou qu'il n'a pas réussi à s'authentifier au moment du paiement. Il s'agit peut-être d'un fraudeur qui n'ayant pas les informations pour s'authentifier, vous contacte directement pour vous demander de créer vous-même la transaction avec votre Back Office. Dans cette configuration de création de transaction, il n'y aura pas de demande d'authentification du porteur et donc pas de garantie de paiement. (Voir paragraphe 3 D Secure du côté des cybercommerçants).

Pour résumer, le principe de 3D-Secure porteur est de demander à l'internaute de s'authentifier au moment du paiement afin de limiter l'utilisation frauduleuse de son numéro de carte bancaire.

Les internautes qui n'arriveraient plus à effectuer un paiement avec leur carte doivent ainsi s'adresser à leur banque (émettrice de la carte) pour connaître la procédure d'authentification décidée par celle-ci.

Chaque Banque décide de la mise en place et du choix du protocole d'authentification de ses porteurs de cartes, de la date de mise en place et de la communication faite à ses clients titulaires de cartes bancaires.

Les internautes peuvent également trouver les explications sur le site internet de leur banque.

Cyberplus Paiement – Le Vade-Mecum 3/4

Exemple de communication si vos clients internautes vous interrogeaient :

« Les réseaux VISA et MASTERCARD ont mis au point la norme 3 D Secure pour vous protéger lors d'un achat sur internet contre les utilisations frauduleuses de votre carte bancaire.

Ainsi, lorsque vous effectuez un paiement sur un site marchand faisant apparaître les logos "Verified by Visa" et "Mastercard Secure code", vous saisissez comme habituellement les informations contenues sur votre carte bancaire.

Ensuite, vous êtes redirigé vers le site de votre banque sur lequel il vous est demandé de vous authentifier afin de valider le règlement de l'achat. Votre banque vérifie ainsi que vous êtes le porteur légitime de la carte.

La méthode d'authentification est laissée au libre choix de votre banque. Cela peut être la demande de saisie de votre date de naissance, la saisie d'un mot de passe, celle d'un code reçu par SMS ou un autre système...

Si vous n'arrivez pas à vous identifier, vous devez vous adresser à votre banque ou consulter son site internet pour vérifier la procédure d'authentification qu'elle a décidé de mettre en place.

Ce service est généralement gratuit et vous protège contre l'utilisation de votre carte bancaire à votre insu ».

3D Secure du côté des Cybercommerçants :

De votre côté en tant que cybercommerçant, vous êtes informé de la garantie d'un paiement par la mention « YES » ou « OUI » dans la colonne « 3D_LS » de votre journal des transactions qui vous est envoyé par courriel suite au paramétrage effectué par vos soins ou disponible en téléchargement.

Cette information est également consultable sur votre accès Office Cyberplus Paiement.

Pour rappel, 3 D Secure vous protègent contre la réception d'impayés motifs "utilisation frauduleuse de la carte éligible à 3DS".

- 3 D Secure ne fonctionne pas pour certaines transactions faites avec des cartes étrangères de types professionnelles.

- 3 D Secure ne vous garantit pas contre tous les autres motifs de fraude non éligibles à 3 D Secure ou autres types d'impayés.

- 3 D Secure ne fonctionne pas lorsque le paiement a été créé par vous-même, lorsque vous utilisez les boutons « création d'une transaction » via votre accès OFFICE.

- 3 D Secure ne fonctionne pas pour les paiements dupliqués par vous-même ou effectués en plusieurs fois.

- La colonne "Transaction Condition" de votre Journal de fonds, vous indique si le porteur de carte a été authentifié 3 D Secure (3 D SUCCES) Dans ce cas précis, il ne pourra pas y avoir d'émission d'impayé pour motif fraude.

- **L'activation du service et la garantie de paiement pour chaque transaction vous seront indiqués par la mention « YES » ou « oui » dans la colonne « 3D_LS » de votre journal des transactions qui vous est envoyé par courriel.**

- **Un " NO" ou « non » ou "aucune indication" dans la colonne " 3D LS" ou « garantie 3 D SECURE » vous indiquent que la garantie ne vous est pas acquise. C'est alors la réglementation de la VAD par carte bancaire qui s'applique.**

(Voir toutes les modalités dans votre contrat Cyberplus Paiement et dans votre contrat de vente à distance internet avec Cyberplus Paiement)

- 3 D Secure ne fonctionne pas avec Cyberplus Paiement BASIC.

- Pour les contrats Cyberplus Paiement PREMIUM, il y a nécessité d'effectuer des développements techniques complémentaires à la charge du client pour bénéficier du programme 3 D Secure. Les modalités de mise en pratique et le dispositif d'accompagnement sont indiqués dans le contrat accepteur CB VAD internet avec Cyberplus Paiement.

Cyberplus Paiement PREMIUM non disponible en SYSTEMPAY au 01/12/2009)

- **Même si Cyberplus Paiement vous propose une « garantie 3 D Secure », nous vous rappelons que vous devez toujours**



analyser vos commandes et annuler le paiement avant son envoi en banque et ne pas expédier la marchandise en cas de suspicion de fraude. Dans la négative et notamment si votre taux de fraude dépassait des standards définis par VISA et MASTERCARD, ces organismes pourraient d'autorité suspendre ou annuler la protection 3 D Secure ou demander d'autres modification de votre contrat.

Fraude

Cyberplus Paiement est basé sur un contrat de vente à distance CB. La réglementation protège le porteur de carte et lui permet d'annuler une transaction **jusqu'à 1 an** après la transaction bancaire, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte.

Cette contestation du porteur peut se concrétiser par un impayé sur votre compte du montant de la transaction et des frais de gestion des impayés, de la part de la banque.

Si vous le souhaitez, c'est alors à vous en tant que commerçant, d'entamer une procédure judiciaire auprès de votre client et de prouver que vous avez bien expédié la marchandise ou délivré le service au vrai porteur de carte.

Les tentatives de fraude sont souvent liées à des commandes massives et/ou répétées, effectuées le plus souvent avec des cartes étrangères et/ou à destination de l'étranger.

En tant que commerçant, la demande d'autorisation ne vous garantit pas contre les impayés.

Les transactions validées 3DS seront garanties en cas de contestation **pour les motifs fraude définis dans votre contrat**, mais ne le sont pas pour les autres motifs : Ex. lorsque le client précise que la marchandise expédiée n'est pas conforme à la commande ou est détériorée (se référer aux modalités de garantie 3 DS dans votre contrat accepteur CB VAD internet Cyberplus Paiement).

Astuce : En cas de doute, n'hésitez pas à exiger un paiement préalable par virement (pas de chèques !). Pour les commandes étrangères c'est une excellente précaution (et la seule réellement efficace).

Lorsque vous avez une commande, avant d'expédier vos produits, vérifiez bien le plus possible de paramètres :

Cyberplus Paiement – Le Vade-Mecum 4/4

- Les coordonnées postales de l'acheteur : sont-elles « propres » ? (pas de boîte postale, poste restante, camping, Hôtel etc. ...). Et vérifiez les (annuaires, sociétés de vérification, courrier réel préalable à la livraison etc. ...)

- Les coordonnées téléphoniques : Attention aux N° de portables seuls, vérifiez sur l'annuaire les numéros de téléphone fixe, appelez même directement et demandez à parler à la personne qui a passé la commande.

- Les coordonnées mails : privilégiez les adresses classiques (prénom + nom + FAI). Attention aux adresses gratuites (Hotmail, Voilà, Google etc. ...).

- demander dans la mesure du possible une signature à la livraison.

- analyser vos commandes, leurs pertinences, la logique des articles commandés.

- vérifier la cohérence entre l'adresse IP de l'internaute, fournie par Cyberplus Paiement et l'adresse de livraison et de facturation etc....

- analyser l'historique des commandes. N'expédiez pas une commande refusée dans un premier temps, par exemple pour motif « 43 » « carte volée » ; puis réitérée immédiatement par le fraudeur et acceptée par CyberPlus paiement à partir d'un nouveau numéro de carte.

- refuser toute commande répétée et fractionnée.

- soyez vigilant lorsque les commandes sont multiples ou effectuées avec des cartes étrangères et/ou livrables à l'étranger. www.fia-net.com est un tiers de confiance, que vous pouvez contacter de façon indépendante et qui vous permet de détecter les commandes frauduleuses et donc de garantir dans les limites de leur contrat, votre CA.

Paiement en plusieurs fois / Cartes privatives

Duplication

Dans Cyberplus Paiement, vous avez déjà la possibilité de programmer en automatique plusieurs paiements successifs.

L'internaute se connecte et est débité par exemple d'un premier tiers, puis automatiquement (ou manuellement), le système demandera un second et un troisième paiement par exemple.

Attention, il s'agit de demandes **d'autorisations successives**. En tant que commerçant, vous n'êtes pas donc certain d'avoir un accord à la seconde ou troisième transaction.

Les paramètres de la Duplication sont déjà disponibles dans la documentation technique que possède votre développeur.

Attention, les duplications n'apparaissent pas dans le journal des transactions. (Voir avec le Développeur)

Seul, le premier paiement peut être authentifié 3 D Secure. Les paiements successifs seront non 3 D Secure.

Il ne peut pas y avoir de duplication à partir d'une transaction initiale faite par une carte de type e-cb ou un porteur 3 DS.

- www.1euro.com : Cyberplus Paiement Systempay n'est pas compatible 1euro.com au 01/12/2009

- Cartes privatives : Les cartes privatives Cetelem, Cofinoga, Diner's... ne sont pas compatibles au 01/12/2009.

- Cyberplus Paiement SYSTEMPAY est compatible AMEX

Si vous souhaitez accepter des paiements effectués avec des cartes AMERICAN EXPRESS, vous devez contacter directement AMEX en tant que CYBER commerçant. Une fois affilié, vous devrez nous transmettre votre n° d'affiliation et nous même le transmettrons aux équipes techniques.

Sous un délai d'environ 10 jours ouvrés, le service vous sera ouvert.

Vous devez en parallèle (ou votre Développeur) "appeler" le logo de la carte privative en question, disponible dans la documentation technique pour le faire apparaître sur le site.

Ce service peut être rajouté en cours de vie du contrat.

Autres informations et recommandations importantes

Vous pouvez trouver des informations sur le commerce électronique sur le site Internet du gouvernement www.internet.gouv.fr et notamment sur :

- La Loi sur la Confiance dans l'Economie Numérique (LEN)

- La loi Châtel dite « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs est applicable depuis le 01 juin 2008 qui vous oblige entre autre à :

- Indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle vous vous engagez à livrer le bien ou exécuter la prestation de services

- Fournir des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec vous

- Mettre en place des moyens de communication qui ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût supplémentaire spécifique permettant (...) de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie

- Indiquer "l'existence d'un droit de rétractation, et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation

- Lorsque le droit de rétractation est exercé, rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais



BANQUE POPULAIRE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

www.bpbfc.banquepopulaire.fr

CNIL : déclaration systématique de votre site (Loi Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004)
www.cnil.fr.

Vous devez également apposer sur votre site tout un ensemble d'informations pour vos clients (conditions générales de vente, droit de rétractation, protection des données personnelles, droit de rectification, adresse physique de l'entreprise, tel, coordonnées du SAV etc. ...)

Cyberplus Paiement – Le Vade-Mecum 5/4

Savez-vous par exemple, que vous devez conserver pendant 10 ans vos factures et paramètres d'une commande supérieure à

120 €, et que vous devez en assurer le libre accès à votre client ? (Décret du 18 fév. 2005).

D'une manière générale, il vous convient de prendre tous les renseignements et mesures nécessaires afin d'être en parfaite harmonie avec la loi et les règlements en vigueur à ce jour et de rester très vigilant au sujet des évolutions réglementaires à venir.

Astuce : Demandez les conseils d'un avocat spécialisé et optez systématiquement pour un abonnement aux informations concernant le domaine du e-commerce. Adhérez à une association de commerçants de vente à distance <http://www.fevad.com>.

CYBERPLUS PAIEMENT >>>

CONVENTION DE SERVICE CYBERPLUS PAIEMENT

Version juin 2014

CONDITIONS GENERALES

1. Définitions

Toutes les définitions insérées dans les Conditions Générales du contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé, du contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive, et du contrat d'acceptation en paiement à distance (ci-après « contrat d'acceptation en paiement à distance « classique » ») par cartes « CB » ou agréées « CB » sont applicables à la présente Convention.

Les définitions supplémentaires suivantes auront la signification qui suit :

Acheteur :

Désigne tout consommateur réalisant une opération d'achat à distance auprès du Client, Accepteur « CB »

Solution Cyberplus Paiement :

Désigne les offres commerciales du Service Cyberplus Paiement

Service Cyberplus Paiement :

Désigne l'ensemble des traitements et fonctionnalités liés à l'encaissement des paiements en vente à distance et intégrés dans la Solution Cyberplus Paiement.

Formulaire d'Inscription Client :

Désigne le document d'enregistrement et de paramétrage des conditions du Service Cyberplus Paiement souscrites par le Client auprès de la Banque Populaire. Il fait partie des Conditions Particulières de la présente convention.

2. Objet de la convention de services

La Banque Populaire propose à ses clients commerçants ou entreprises, Accepteurs « CB » (ci-après le ou les « Client(s) »), réalisant des ventes à distance, une solution d'encaissement des ordres de paiement par carte donnés à distance à leur profit, ainsi qu'un ensemble de traitements et fonctionnalités associés, désignés sous le nom de « Service Cyberplus Paiement ».

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités techniques et juridiques selon lesquelles la Banque Populaire permet au Client de bénéficier de la Solution Cyberplus Paiement.

L'adhésion à la Solution Cyberplus Paiement est effectuée par la signature du Formulaire d'Inscription Client. Par cette signature, le

Client accepte les présentes Conditions Générales, souscrit à l'une des trois offres Cyberplus Paiement et, le cas échéant, aux services additionnels mentionnés dans son Formulaire d'Inscription Client, et s'engage à respecter les instructions du Kit documentaire visé à l'article 6 ci-après. Le Formulaire d'Inscription Client et les présentes Conditions Générales constituent la présente convention, ci-après dénommée la « Convention ».

Elle annule et remplace toute autre convention qui aurait pu être signée entre les Parties, relative à la Solution Cyberplus Paiement.

3. Présentation de la solution Cyberplus paiement

La Solution Cyberplus Paiement se décline en trois offres commerciales correspondant chacune à un canal de vente à distance :

- L'offre **Cyberplus Paiement ACCESS** s'adresse aux Clients qui pratiquent une activité de vente à distance dite « classique » (téléphone, télécopie, ou courrier). Ils disposent d'un OUTIL DE GESTION DE CAISSE doté d'un accès sécurisé à partir duquel ils pourront saisir les données de carte bancaire de leurs Acheteurs. Ces données sont enregistrées et stockées sur le Serveur sécurisé de la Solution Cyberplus Paiement.
- L'offre **Cyberplus Paiement NET** permet aux Clients qui pratiquent une activité de vente à distance dite « en ligne » (toute interface PC fixe ou portable, Smartphone ou tablette disposant d'une connexion internet permettant d'afficher la page de paiement de la Solution Cyberplus Paiement), de proposer un formulaire de paiement en ligne à leurs Acheteurs internautes à partir de leur boutique en ligne pour enregistrer les données de leur carte bancaire.
- L'offre **Cyberplus Paiement MIX** est destinée aux Clients pratiquant à la fois une activité de vente à distance « classique » et/ou une activité de vente « en ligne » et qui recherchent une solution de paiement s'intégrant dans le processus de commande au sein de leur système d'information.

3.1 La Solution Cyberplus Paiement ACCESS



CYBERPLUS
PAIEMENT ACCESS

Cette Solution requiert la signature d'un contrat d'acceptation en paiement à distance « classique ».

La Solution Access comprend :

- **L'acceptation des moyens de paiement suivants :**
 - o cartes bancaires : CB, VISA et MASTERCARD et MAESTRO,
 - o cartes privatives (1) : American Express, Cofinoga, Cetelem, JCB
 - o e-carte bleue
- **L'outil de gestion de caisse**
 - o consultation des opérations de paiement,
 - o suivi du fichier des remises bancaires,
 - o possibilité de saisir, valider, consulter, annuler, modifier, rembourser et dupliquer une opération de paiement,
 - o capacité d'exporter les transactions sous format XLS, XML ou CSV.
- **Les canaux de vente**
 - o vente à distance « classique »
 - téléphone
 - télécopie
 - catalogue papier
 - courrier
 - email.
- **Les typologies de paiement (1) :**
 - o paiement à l'acte,
 - o paiement en « n » fois,
 - o paiement différé,
- **La sécurité de la Solution Cyberplus Paiement Access :**
 - o certification PCI-DSS,
 - o accès sécurisé à l'outil de gestion de caisse par identifiant et mot de passe,
 - o renouvellement des mots de passe tous les trois (3) mois,
 - o envoi des identifiants et mots de passe par email (avec saisie du code de première connexion obligatoire).

Les services additionnels

Ces services sont optionnels et comprennent :

- Mail avec lien pour paiement
- Suivi Client
- Contrôle Risques
- Gestion Bancaire Simplifiée (sous forme visuelle uniquement)
- Gestion Utilisateurs

Le détail de ces services est disponible sur le site www.cyberpluspaiement.com.

(1) Liste non exhaustive, reportez-vous à la fiche produit pour connaître toutes les cartes privatives et/ou typologie de paiement disponibles ou consultez votre conseiller Banque Populaire

3.2 La Solution Cyberplus Paiement NET



**CYBERPLUS
PAIEMENT NET**

Cette Solution requiert la signature d'un contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé ou d'un contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive.

La Solution Cyberplus Paiement NET comprend :

- **Le formulaire de paiement**
 - o affichage des cours de change en devises (contre-valeur),
 - o affichage des pages de paiement en multi-langues (8 langues) (1),
 - o affichage dynamique pour les mobiles et les tablettes,
 - o restitution sur le ticket de paiement de l'Acheteur des échéances en cas de paiement en « n » fois,
 - o personnalisation du logo du Client,
 - o prise en charge du protocole 3DS, le cas échéant selon les critères d'application dudit protocole choisis par le Client, et sous sa responsabilité, dans le cadre d'un contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive.
- **L'acceptation des moyens de paiement suivants :**
 - o cartes bancaires : CB, VISA et MASTERCARD et MAESTRO,
 - o cartes privatives (2) : American Express, Cofinoga, Cetelem, JCB
 - o e-carte bleue,
- **L'outil de gestion de caisse**
 - o consultation des opérations de paiement,
 - o suivi du fichier des remises bancaires,
 - o possibilité de valider, consulter, annuler, modifier, rembourser une opération de paiement,
 - o capacité d'exporter les transactions sous format XLS, XML ou CSV.
- **Les canaux de vente**
 - o vente en ligne (**site internet**)
 - boutique en ligne depuis une connexion Internet (poste fixe, mobile et tablette connectés à Internet).
- **Les typologies de paiement (2)**
 - o paiement à l'acte,
 - o paiement en « n » fois,
 - o paiement différé,
- **La sécurité de la Solution Cyberplus Paiement :**
 - o certification PCI-DSS,
 - o accès sécurisé à l'outil de gestion de caisse par identifiant et mot de passe,
 - o renouvellement des mots de passe tous les trois (3) mois,
 - o envoi des identifiants et mots de passe par email (avec saisie du code de première connexion obligatoire),
 - o génération d'un certificat d'authentification de chaque site ou boutique du Client
 - génération du certificat en temps réel
 - o garantie des paiements dans les conditions du protocole 3DS o restitution en temps réel vers le site ou boutique du Client de l'existence ou non de la

garantie,

- affichage en temps réel de l'existence ou non de la garantie à partir de l'outil gestion de caisse,
- restitution en différé de l'existence ou non de la garantie dans les journaux de transactions.

(1) Allemand, anglais, chinois, espagnol, italien, japonais, portugais et français

(2) Liste non exhaustive, reportez-vous à la fiche produit pour connaître toutes les cartes privatives et/ou typologie de paiement disponibles ou consultez votre conseiller Banque Populaire

Les services additionnels

Ces services sont optionnels et comprennent :

- Mail avec lien pour paiement
- Gestion personnalisation avancée
- Suivi Client,
- Contrôle Risques,
- Gestion Bancaire Simplifiée (sous forme visuelle et fichiers),
- Gestion Compte Client
- Gestion Utilisateurs

Le détail de ces services est disponible sur le site www.cyberpluspaiement.com.

3.3 La Solution Cyberplus Paiement MIX

CYBERPLUS PAIEMENT MIX

Cette Solution requiert la signature d'un contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé et/ou de la signature d'un contrat d'acceptation en paiement à distance « classique » ou d'un contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive.

La Solution Cyberplus Paiement MIX comprend :

3.3.1 Pour la vente à distance en ligne

Avec la Solution Cyberplus Paiement MIX, le Client a le choix entre deux types de configuration pour gérer **le paiement en ligne** :

- **soit le formulaire de paiement Cyberplus Paiement MIX**
 - utilisation du formulaire de paiement en HTTP POST,
 - affichage des cours de change en devises (contre-valeur),
 - affichage des pages de paiement en multi-langues (8 langues) (1),
 - affichage dynamique pour les mobiles et les tablettes,
 - restitution sur le ticket de paiement de l'Acheteur des échéances en cas de paiement en « n » fois,
 - personnalisation du logo du Client,
 - prise en charge du protocole 3DS, le cas échéant selon les critères d'application dudit protocole choisis par le Client, et sous sa responsabilité, dans le cadre d'un contrat d'acceptation en paiement à distance à

sécurité optionnelle et progressive.

- **soit le formulaire de paiement de son site marchand (URL du Client)**
 - utilisation de web services (protocole SOAP),
 - gestion des différentes fonctions liées au paiement sécurisé
 - création
 - validation
 - modification
 - remboursement
 - duplication
 - interrogation
 - mise à disposition des outils permettant l'utilisation du protocole 3DS.

(1) Allemand, anglais, chinois, espagnol, italien, japonais, portugais et français

3.3.2 Pour la vente à distance classique

Avec la Solution Cyberplus Paiement MIX, le Client a le choix entre deux types de configuration pour gérer **le paiement à distance « classique »** :

- **soit à partir de son système d'information**
 - utilisation de web services (protocole SOAP),
 - gestion des différentes fonctions liées au paiement sécurisé
 - création
 - validation
 - modification
 - remboursement
 - duplication
 - interrogation
- **soit avec l'OUTIL GESTION DE CAISSE**
 - consultation des opérations de paiement,
 - suivi du fichier des remises bancaires,
 - possibilité de saisir, valider, consulter, annuler, modifier, rembourser et dupliquer une transaction,
 - capacité d'exporter les opérations de paiement sous format XLS, XML ou CSV.

3.3.3 Les canaux de vente

- vente à distance « classique »
 - téléphone,
 - fax,
 - catalogue papier,
 - courrier,
 - email,
 - Logiciel métier interne (logiciel de commande),
 - SVI (serveur vocal interactif),
 - Call center (plate-forme téléphonique),
 - Centre de saisie (plate-forme de saisie).
- vente en ligne (**site internet**)
 - Boutique en ligne depuis une connexion Internet (poste fixe, mobile et tablette connectés à Internet).

3.3.4 L'acceptation des moyens de paiement suivants :

- cartes bancaires : CB, VISA et MASTERCARD et MAESTRO,
- cartes privatives (1) : American Express, Cofinoga, Cetelem, JCB,
- e-carte bleue

3.3.5 Les typologies de paiement (1)

- paiement à l'acte,
- paiement en « n » fois,
- paiement différé,

3.3.6 La sécurité

- certification PCI-DSS,
- accès à l'outil de gestion de caisse par identifiant et mot de passe,
- renouvellement des mots de passe tous les trois (3) mois,
- envoi des identifiants et mots de passe par email (avec saisie du code de première connexion obligatoire),
- gestion de certificat pour l'authentification de chaque canal,
 - o génération du certificat en temps réel,
- garantie des paiements dans les conditions du protocole 3DS,
 - o restitution en temps réel dans la réponse automatique,
 - o affichage en temps réel à partir de l'outil gestion de caisse,
 - o restitution en différé dans les journaux de transactions.

(1) Liste non exhaustive, reportez-vous à la fiche produit pour connaître toutes les cartes privatives et/ou typologie de paiement disponibles ou consultez votre conseiller Banque Populaire.

Les services additionnels

Ces services sont optionnels et comprennent :

- Mail avec lien pour paiement
- Gestion personnalisation avancée
- Suivi Client
- Contrôle Risques
- Gestion Bancaire Simplifiée (sous forme visuelle et fichiers)
- Gestion Compte Client
- Gestion Utilisateurs

Le détail de ces services est disponible sur le site www.cyberpluspaiement.com www.cyberpluspaiement.com.

4. Conditions des fonctions de la solution Cyberplus paiement

4.1 Paiement diffère

Le Client a la possibilité de choisir le délai de réticence des paiements effectués via le Service Cyberplus Paiement avant remise en banque.

Le Client définit librement ce délai dans l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE. Par défaut, le délai de remise en banque est paramétré au jour de l'opération de paiement.

4.2 Validation manuelle des paiements

Par défaut, l'envoi en remise des paiements dont la sécurisation est assurée par le Service Cyberplus Paiement est automatique. Le Client a la possibilité de confirmer cet envoi en remise de façon manuelle.

Le Client signifie librement son choix (validation automatique ou manuelle) dans l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE.

Dans le cas où le Client sélectionne « validation manuelle », chaque demande de paiement sécurisé en ligne effectuée par ses

Acheteurs doit être validée à l'aide de la fonction « valider » présente dans l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE.

La Banque Populaire ne pourra donc être tenue responsable par le Client ou par tout tiers de la non réalisation d'un règlement consécutif à un défaut de validation en mode manuel ainsi que des conséquences qui pourraient en découler.

4.3 Paiement en plusieurs fois

Le Client a la possibilité de faire bénéficier ses Acheteurs d'un service de paiement en plusieurs fois par carte "CB" ou agréée "CB" (ex : VISA ou MasterCard).

Le Client doit communiquer le détail des échéances à son Acheteur préalablement à la validation de la commande.

Par ailleurs, la carte de son Acheteur doit être compatible avec cette option (date d'expiration suffisamment lointaine).

Le paiement par e-Carte Bleue n'est pas autorisé dans le cadre de ce service.

Si le Client a souscrit au service additionnel « Suivi Client », l'e-mail de confirmation de paiement est adressé à l'Acheteur lors de la première échéance et il comporte un échéancier de paiement précisant les dates et montants des prochaines échéances.

La Banque Populaire fournit le service de sécurisation exclusivement pour le premier paiement. Elle ne pourra être tenue pour responsable par le Client ou son Acheteur du fait que la banque dudit Acheteur refuse d'honorer les demandes de paiements en plusieurs fois.

4.4 Affichage multi-devises

Ce service permet au Client de proposer à ses propres clients un paiement dans une devise autre que l'euro.

Le Client est informé que les paiements par carte dont la sécurisation est assurée par le Service Cyberplus Paiement s'effectuent selon les modalités prévues dans les accords conclus entre la Banque Populaire et les réseaux internationaux (ex : Visa, MasterCard ...).

Aux termes de ces accords, la compensation des paiements réalisés sur le site internet du Client dans une devise étrangère acceptée par lui se fera en euros en application du taux de change en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement et appliqué par le réseau international dont la marque figure sur la carte utilisée pour le paiement, Le produit de ce paiement sera imputé sur un compte dont la devise de tenue de compte est l'euro.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable, pour les différentes devises applicables, de l'indication du taux de conversion des paiements effectués en devises étrangères qu'il a paramétré sur son site internet, la Banque Populaire n'étant responsable ni de la conversion, ni du taux de change appliqué.

5. Conditions des services additionnels

5.1 Personnalisation avancée

Le service de Personnalisation avancée permet au Client de modifier en toute autonomie les aspects graphiques et textuels du formulaire de paiement par défaut ou standard, selon sa propre charte visuelle à partir de l'OUTIL GESTION DE CAISSE de Cyberplus Paiement. Cette interface permet la création ou l'importation de plusieurs formulaires de paiement par boutique permettant au Client de les gérer dynamiquement selon ses temps forts commerciaux (ex : page dédiée pour Noël). Le service permet la prévisualisation des formulaires à la fois en mode web et mobile et une mise en ligne en temps réel depuis l'OUTIL GESTION DE CAISSE.

L'utilisation de ce service par le Client s'effectue sous réserve du respect par ce dernier des stipulations figurant à l'article 11 des présentes.

Le Client assume également la pleine et entière responsabilité de la personnalisation de son formulaire de paiement et s'engage à prendre à sa charge toutes les conséquences que pourraient avoir, à l'égard de la Banque Populaire, une utilisation de ce service non conforme à la loi.

5.2 Mail avec lien pour paiement

Le service Mail avec lien pour paiement permet au Client de transmettre à ses Acheteurs, sous sa seule responsabilité, des courriers électroniques ponctuels intégrant dans le corps des messages un lien URL pointant vers le formulaire de paiement Cyberplus Paiement.

Le Client peut opter pour ce service, afin de transmettre des messages électroniques afférents à un produit, un service, une cotisation, un règlement de facture ou une proposition contractuelle, quelle qu'en soit la nature, et de permettre à ses Acheteurs, destinataires de ce courrier électronique, de procéder éventuellement à un paiement par carte.

Le Client est seul responsable du respect des lois et règlements applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, ainsi que celles applicables au commerce électronique. Il reconnaît qu'il doit se conformer à ces dispositions ou à celles qui pourront intervenir et, le cas échéant, se soumettre aux dispositions relatives aux dons et règlement de cotisations qui lui sont applicables.

5.2.1 Gestion du contenu de l'e-mail et envoi aux Acheteurs

Insertion d'un lien URL vers le formulaire de paiement Cyberplus Paiement

Via l'OUTIL GESTION DE CAISSE, le Client peut paramétrer sous sa seule responsabilité les caractéristiques de l'ordre de paiement associé au lien URL inséré dans l'e-mail (durée, montant et devise) et modifier le texte par défaut proposé par le service Mail avec lien pour paiement. Une fois ces étapes de paramétrages terminées, le Client peut procéder à l'envoi depuis le Service Cyberplus Paiement des e-mails de façon unitaire dans la limite de 100 adresses saisies depuis l'OUTIL GESTION DE CAISSE.

La Banque Populaire s'engage à insérer dans le courrier électronique rédigé par le Client, un lien URL pointant vers le formulaire de paiement Cyberplus Paiement, afin de permettre à tout Acheteur destinataire d'un message de donner éventuellement un ordre de paiement.

5.2.2 Génération de liens URLs par le service Cyberplus Paiement et gestion des envois d'e-mails par le Client

Via l'utilisation de Web services, le Client peut demander la génération de liens URL. A cette fin, le Client adresse les caractéristiques de l'ordre de paiement au service Cyberplus Paiement qui lui restitue un lien URL correspondant (durée, montant et devise). Une fois le lien récupéré, le Client peut procéder à la gestion du contenu de l'e-mail et à son envoi depuis ses propres outils à partir de son système d'information ou celui d'un tiers.

La Banque Populaire s'engage à produire le lien URL comportant les caractéristiques de l'ordre de paiement pointant sur le formulaire de paiement Cyberplus Paiement, mais ne pourra être tenue responsable du contenu de l'e-mail.

5.2.3 Licéité du contenu du message

Le Client est seul responsable des informations contenues dans ses messages adressés à ses Acheteurs.

En tant que diffuseur et non éditeur des messages, la Banque Populaire n'assurera aucun contrôle sur la licéité du contenu des messages du Client.

Le Client s'engage à ce que les messages émis respectent la réglementation en vigueur (respect des bonnes mœurs, de l'ordre public, interdiction de toute forme de manifestation raciste...).

Le Client s'engage également à respecter les droits de la personnalité et le droit de la propriété intellectuelle d'autrui. Il déclare notamment posséder les droits de reproduction et de représentation de l'image des personnes et des œuvres intellectuelles, textes, éléments graphiques, artistiques, sonores présents dans les messages.

Par ailleurs, le Client s'engage aussi à respecter la législation propre au commerce, à la vente à distance, à la consommation et à la protection des données nominatives et à ne pas se recommander de la Banque Populaire auprès de ses Acheteurs.

5.2.4 Licéité de l'émission du message

Le Client est seul responsable des adresses électroniques utilisées dans le cadre du service Mail avec lien pour paiement.

À cet égard, il s'assure notamment que la personne à laquelle il adresse ce message, l'a expressément et préalablement autorisé à recevoir des courriers électroniques de cette nature et qu'elle a été dûment informée de ses droits.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation relative à la prospection par courrier électronique et au Code des postes et télécommunications et plus particulièrement les dispositions de l'article L34-5 dudit code.

La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable de toutes communications ou de tout envoi d'un courrier électronique sans le consentement préalable et exprès du destinataire, des conséquences résultant d'un problème ou défaut d'acheminement des messages adressés par le Client à ses propres Acheteurs, dont la liste des adresses électroniques a été communiquée à la Banque Populaire dans le cadre du service Paiement par e-mail.

La Banque Populaire garantit au Client qu'aucun usage commercial ne sera fait par celle-ci des données et notamment des adresses électroniques transmises par le Client à la Banque Populaire dans le cadre du service Mail avec lien pour paiement.

5.2.5 Responsabilités

Le Client s'engage à informer la Banque Populaire, par lettre recommandée avec accusé de réception de toutes plaintes, actions en justice, réclamations exercées par tout tiers, directement ou indirectement, liées à la diffusion des messages liés au service Mail avec lien pour paiement.

Le Client s'engage à assurer à ses frais la défense de la Banque Populaire dans le cas où cette dernière ferait objet d'une action en revendication relative aux données contenues dans les messages, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi.

5.3 Contrôle risques

Ce service est constitué d'un ensemble de contrôles permettant au Client d'affiner sa gestion client en fonction de ses propres critères de risque. Le résultat des contrôles est restitué en temps réel dans l'OUTIL GESTION DE CAISSE par le biais d'un indicateur. Il existe également la possibilité de disposer de ces informations dans le journal des transactions. Il est possible de choisir, pour chaque contrôle, un mode de fonctionnement différent (filtre ou scoring).

La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable des choix du Client concernant ses critères de risque. En souscrivant ce service additionnel, le Client reconnaît avoir reçu de la Banque Populaire la documentation relative au service et avoir été informé de la possibilité de recourir à l'Assistance Clients visée à l'article 10. Le Client reconnaît disposer des compétences nécessaires à son paramétrage et son utilisation.

5.4 Gestion compte client

Le service Gestion Compte Client offre la possibilité au Client de proposer un moyen de payer plus rapide et plus convivial à ses Acheteurs. Une fois le compte client créé de façon sécurisée sur la plate-forme de paiement, l'Acheteur n'a plus besoin de saisir les données de sa carte bancaire à chaque paiement.

L'Acheteur et le Client sont notifiés de la création du compte client et de l'identifiant qui lui est rattaché.

La conservation sécurisée des identifiants de ses Acheteurs est sous la responsabilité exclusive du Client

5.5 Gestion bancaire simplifiée

Ce service comprend le rapprochement bancaire et le rapprochement des impayés

Le service de rapprochement bancaire permet de faire le lien entre les commandes enregistrées sur les différents canaux de vente avec les règlements indiqués sur le relevé d'opérations cartes du Client. Ce service rapproche quotidiennement et automatiquement les commandes validées sur le site internet du Client ou tout autre canal de vente avec son relevé d'opérations cartes. Le résultat de ce rapprochement se matérialise par la restitution d'un indicateur disponible depuis l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE et/ou sous forme de fichier.

Le rapprochement des impayés permet d'informer le Client, sous la forme d'un indicateur de type OUI ou NON, de la réception d'un impayé sur un paiement par carte. Ce service est disponible sous forme visuelle à partir de l'OUTIL GESTION DE CAISSE et/ou sous forme de fichier à l'identique de ce qui existe pour le rapprochement bancaire.

5.6 Gestion utilisateur

La gestion utilisateur permet à un Client de gérer, sous sa seule responsabilité, en toute autonomie les accès et les habilitations à l'OUTIL GESTION DE CAISSE pour chacun de ses collaborateurs. Il est disponible directement à partir de l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE et repose sur la désignation d'un administrateur à partir du Formulaire d'Inscription Client.

5.7 Suivi client

Le service Suivi Client permet d'apporter d'avantage de personnalisation du service de paiement vis-à-vis des Acheteurs. Pour chaque paiement validé, un e-mail de confirmation personnalisé au logo de la Banque Populaire est adressé en temps réel au client pour l'informer du détail du paiement lié à sa commande. En cas de paiement en « n fois », un échéancier est présenté dans l'e-mail pour informer le client des dates et des montants des prochains paiements.

6. Documentation du service Cyberplus paiement

Dès réception du Formulaire d'Inscription Client composant les Conditions Particulières, la Banque Populaire adresse au Client un Kit documentaire intégrant les modalités techniques de mise en œuvre du Service Cyberplus Paiement. Les modalités de recettes et de passage en production sont décrites dans ce Kit documentaire.

Ce Kit est spécifique à la Solution Cyberplus Paiement souscrite par le Client auprès de la Banque Populaire.

6.1 Solution Cyberplus paiement Access

Le Kit documentaire ACCESS est composé des éléments suivants :

Un guide de démarrage,

- Un manuel utilisateur de l'outil de « gestion de caisse »,
- Un descriptif des journaux de reporting.

6.2 Solutions Cyberplus paiement Net et Mix

Les Kits documentaires NET et MIX sont composés des éléments suivants :

- Un guide de démarrage,
- Un guide d'implémentation de la page de paiement pour les paiements en ligne,
- Un kit d'images pour le formulaire de paiement en ligne,

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

- Un guide des cartes de test,
- Un guide d'implémentation standard des web services,
- Un manuel utilisateur de l'outil « gestion de caisse »,
- Un descriptif des journaux de reporting
- Un guide pratique commerçant :
 - o Prise en main rapide de l'outil « gestion de caisse »,
 - o Cinématique des transactions,
 - o Garantie de paiement 3D Secure,
 - o Suivi Client-Accepteur « CB » (service additionnel),
 - o Gestion Bancaire Simplifiée en mode visuel (service additionnel),
 - o Contrôle Risques (service additionnel).
- Un Procès-verbal de recette,

Un service de Support Technique et d'Assistance Clients tels que décrits aux articles 7.3.3 et 10 ci-dessous est à la disposition du Client.

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales ainsi que les spécifications d'utilisation du Service Cyberplus Paiement telles que décrites dans la Documentation.

Le Client reconnaît disposer de la compétence nécessaire pour procéder aux vérifications et tests nécessaires tant lors de l'installation qu'au cours de l'utilisation du Service Cyberplus Paiement.

Pendant l'exécution du contrat, le Client reste gardien et seul responsable de ses matériels, logiciels, fichiers, programmes, informations ou bases de données.

Le Client est seul responsable de la gestion et du stockage du certificat de production de sa boutique en ligne. En cas de défaillance sécuritaire, la Banque Populaire ne peut être tenue pour responsable.

Le Client reconnaît que la Banque Populaire a satisfait à ses obligations de conseil et d'information concernant les caractéristiques essentielles et les modalités de fonctionnement de la Solution Cyberplus Paiement et/ou des services additionnels, eu égard aux besoins qu'il a exprimés.

7. Obligations du client relatives au service Cyberplus paiement

7.1 Mise en garde et conditions d'adhésion

Il appartient au Client de s'assurer notamment de l'adéquation de la Solution Cyberplus Paiement à ses propres besoins et de la possibilité, ainsi que de l'opportunité pour lui d'utiliser ce service.

Le Client est tenu de vérifier que son environnement informatique, en ce compris ses serveurs, systèmes d'exploitation, logiciels et ordinateurs ou ceux d'un tiers s'il a recouru à la sous-traitance, est en parfait état de fonctionnement afin de permettre à ses propres clients d'utiliser le Service Cyberplus Paiement.

Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été informé des risques inhérents à l'utilisation des réseaux internet et particulièrement, en termes de :

- Défaut de sécurité et de confidentialité dans la transmission, dans la réception des instructions et/ou des informations sur les demandes de paiement sécurisé ;
- Performance dans la transmission des messages, d'informations sur la demande de paiement sécurisé et d'exécution d'instructions ;
- Mise à jour différée de l'ensemble des informations sur les demandes de paiement sécurisé effectuées.

Le Client est informé que pour bénéficier du Service Cyberplus Paiement, il doit :

- être titulaire d'un compte bancaire ouvert auprès d'une Banque Populaire,
- avoir souscrit un contrat d'acceptation en paiement à distance

par cartes bancaires CB ou agréées CB en cours de validité avec Banque Populaire,

- le cas échéant, avoir souscrit auprès du réseau privatif concerné le contrat d'acceptation en paiement par carte nécessaire pour permettre à ses clients de payer avec une telle carte (ex : American Express ...). La Banque Populaire décline toute responsabilité en cas de défaut de fourniture par le réseau privatif des identifiant et mot de passe correspondant au contrat souscrit, et en cas d'anomalie ou dysfonctionnement dans le traitement des ordres de paiement reçus dans le cadre dudit réseau privatif.

7.2 Sécurité

Le Client s'engage à mettre en œuvre et à faire mettre en œuvre les dispositifs (matériel, procédures...) permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des documents de spécifications techniques, les fichiers, les données, les éléments sécuritaires remis par la Banque Populaire dans le cadre de la présente Convention.

7.2.1 Confidentialité des identifiants du Client

La Banque Populaire propose au Client un accès sécurisé à l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter l'ensemble des obligations de sécurité, qui sont mises à sa charge, et notamment à conserver sous son contrôle exclusif et dans le respect des obligations de confidentialité à sa charge, les identifiant et mot de passe. Il s'engage également à modifier régulièrement son mot de passe.

Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de son identifiant et de son mot de passe, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque ou d'une usurpation. Toute utilisation des codes d'accès et mots de passe du Client sera réputée effectuée par ce dernier. L'identification et l'authentification du Client au moyen de l'utilisation de l'identifiant et mot de passe valent imputabilité des opérations effectuées au Client.

En cas de perte ou d'oubli, le Client peut demander l'attribution d'un nouvel identifiant et d'un nouveau mot de passe

7.2.2 Protection des fichiers et documents

Le Client se prémunira impérativement contre tous risques concernant les fichiers, programmes et autres documents confiés à la Banque Populaire en constituant un double de ceux-ci. Le Client se déclare à cet égard pleinement informé de ce que les supports informatisés présentent une fragilité et une fiabilité nécessitant, d'une part de vérifier la qualité et l'exhaustivité de ses sauvegardes, d'autre part de réaliser des sauvegardes multiples. Le Client est informé qu'il fait son affaire de la conservation et de l'archivage des documents concernant sa clientèle et/ou son activité pendant la durée légale et/ou réglementaire fixée par les textes.

7.3 Moyens techniques d'accès au Service Cyberplus Paiement

7.3.1 Environnement informatique du Client

Le Client doit s'assurer que son site internet et son environnement informatique, en ce compris ses serveurs, systèmes d'exploitation, logiciels et ordinateurs, permettent l'installation et l'utilisation du Service Cyberplus Paiement.

En cas d'hébergement de son site internet par un tiers, le Client doit s'assurer auprès de son hébergeur de la compatibilité de son environnement informatique avec le serveur Cyberplus Paiement. Le Client s'engage à activer les fonctionnalités nécessaires à l'utilisation du Service Cyberplus Paiement, dans les meilleurs

délais ou à les désactiver en cas de suspension, quelles qu'en soient les causes.

Dans le cadre de l'évolution du Service Cyberplus Paiement, le Client est informé que la Banque Populaire se réserve le droit de modifier, à tout moment, les spécifications techniques et caractéristiques du Service Cyberplus Paiement. Dans cette hypothèse, le Client sera préalablement informé par la Banque Populaire des modifications techniques substantielles.

7.3.2 Installation sur l'environnement informatique du Client

Le Service Cyberplus Paiement ne peut être utilisé que sur l'environnement informatique du seul site internet du Client précisé lors de la souscription dans son Formulaire d'Inscription Client.

Préalablement à tout changement d'activité et/ou d'URL concernant son site internet, le Client sollicitera l'accord de la Banque Populaire. En outre le Client s'assurera de la compatibilité de son nouvel environnement informatique et/ou de son nouveau site internet avec le Service Cyberplus Paiement.

Toute modification ou adaptation de l'environnement informatique et/ou du site internet, nécessaire à l'utilisation du Service Cyberplus Paiement, reste à la charge du Client et s'effectue sous sa seule responsabilité.

En tout état de cause, la Banque Populaire ne saurait supporter aucune conséquence liée à l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Service Cyberplus Paiement, à la suite d'une modification de l'environnement informatique du Client ou d'une incompatibilité de systèmes informatiques.

Le Service Cyberplus Paiement s'appuie sur deux guides d'implémentation :

- Guide d'implémentation du formulaire de paiement,
- Guide d'implémentation standard Web service (uniquement pour l'offre commerciale Cyberplus paiement MIX).

Concernant les droits de propriété intellectuelle et la confidentialité, le Client s'engage à respecter scrupuleusement les dispositions des articles 12 et 13 de la présente Convention. Il s'engage également à respecter la documentation de service fournie par la Banque Populaire et à informer immédiatement cette dernière en cas de dysfonctionnement du Service Cyberplus Paiement.

7.3.3 Support Technique à l'intégration du Service Cyberplus Paiement

Le Client pourra, dès signature du Formulaire d'Inscription Client, solliciter le Support Technique pour obtenir une aide à l'intégration des éléments nécessaires au Service Cyberplus Paiement :

Le Support Technique est assuré par la société partenaire LYRA NETWORK du lundi au vendredi **de 9h00 à 18h00**.

Tél. : 0811 363 364 (numéro Azur – coût d'un appel local depuis un poste fixe). **E-mail** : supportvad@lyra-network.com.

Le Client peut bénéficier de ce service à compter de la date de signature du Formulaire d'Inscription Client, en cas de problèmes ou de questions lors de l'interfaçage de son site internet au serveur Cyberplus Paiement.

7.3.4 Présentation du SITE INTERNET et /ou des messages

Sauf en cas d'option pour la personnalisation de sa page de paiement, le Client s'engage à faire figurer sur la page d'accueil de son site internet, ainsi que sur les messages qu'il adresse à partir de son site internet l'ensemble des informations relatives au Service Cyberplus Paiement.

A cet égard, le Client s'engage à y faire figurer :

- les Signes Distinctifs mis à sa disposition par la Banque Populaire pour l'utilisation du Service Cyberplus Paiement et, le cas échéant des Services Additionnels,



- les logos utilisés pour l'authentification 3-D Secure, tels que notamment Verified by Visa, Mastercard Secure code.

Le Client s'engage à communiquer à la Banque Populaire l'URL de son site internet via le Formulaire d'Inscription Client et à valider l'activation de la connexion au Service Cyberplus Paiement de la Banque Populaire et, le cas échéant, aux Services Additionnels.

Les parties s'engagent à coopérer pour la mise en place de tout hyperlien. Le Client dispose, après installation d'un hyperlien, d'un délai de quinze (15) jours pour adresser toute observation à la Banque Populaire. A défaut, le Client est réputé avoir validé le ou les hyperliens réalisés.

Le Client s'engage à vérifier la permanence et le maintien de la connexion au Service et reste seul responsable de la capacité de son serveur à traiter le trafic électronique, en termes d'accès simultané et de temps de réponse, qui sera généré à partir de la connexion au Service.

8 Disponibilité du service Cyberplus paiement

Le Service Cyberplus Paiement est accessible tous les jours (7 jours/7), 24 heures sur 24, sous réserve des indisponibilités occasionnelles énoncées ci-dessous.

Le Service Cyberplus Paiement peut être momentanément inaccessible afin de réaliser des opérations d'actualisation, de sauvegarde ou de maintenance. Dans ces hypothèses, la Banque Populaire s'efforcera d'en informer le Client par courrier électronique avant toute intervention.

D'une manière générale, le Client reconnaît que la disponibilité du Service Cyberplus Paiement ne saurait s'entendre de manière absolue, et qu'un certain nombre de défaillances, de retards ou de défauts de performance peuvent intervenir indépendamment de la volonté de la Banque Populaire, compte tenu de la structure du réseau internet ou GSM et des spécificités liées au Service Cyberplus Paiement.

9 Modification et évolution du service Cyberplus paiement

Il est expressément convenu entre les parties que la Banque Populaire se réserve le droit de modifier à tout moment, pour des raisons notamment techniques et/ou de sécurité, les conditions du Service Cyberplus Paiement.

Il est entendu entre les parties que toute nouvelle condition du Service Cyberplus Paiement entrera en vigueur à la date précisée par la Banque Populaire dans le courrier de notification adressé au Client par tous moyens. Seront joints à ce courrier les éléments d'information nécessaires pour l'exécution des mises à niveau.

Le Client disposera du délai stipulé dans le courrier de notification pour accepter ou résilier le Service Cyberplus Paiement dont les conditions auront été modifiées.

Si le Client n'effectue pas les dites mises à niveau dans les délais impartis, la responsabilité de la Banque Populaire ne saurait être recherchée en cas de dysfonctionnement du Service Cyberplus Paiement

10 Assistance clients lors de l'exploitation du service Cyberplus paiement

Le Client pourra faire appel à l'Assistance Clients en cas de problèmes survenus lors de l'exploitation du Service Cyberplus Paiement.

L'Assistance Clients est assurée par l'équipe Cyberplus Paiement du lundi au vendredi de **9h00 à 18h00**.

Tél. : 0811.363.364 (numéro Azur – coût d'un appel local depuis un poste fixe) **E-mail** : cyberplus.paiement@natixis.fr

L'Assistance Clients Cyberplus Paiement concerne toutes les demandes liées à la gestion courante des services (paramétrage du site/boutique et suivi des opérations de paiement) et au fonctionnement ou utilisation des outils de la Solution Cyberplus Paiement.

Le Client pourra contacter l'Assistance Clients par messagerie électronique ou par téléphone ou pendant les heures d'ouverture du service, telles que ci-avant précisées.

Avant chaque appel téléphonique, il appartient au Client :

- de se reporter à la Documentation visée à l'article 6 des présentes Conditions Générales et de décrire de façon précise et exhaustive, les symptômes du problème rencontré aux fins d'en faciliter le diagnostic ;
- d'adresser à la Banque Populaire la totalité des éléments demandés ;
- de rendre disponible le cas échéant son mandataire désigné sous le terme « d'Interlocuteur technique » dans le Formulaire d'Inscription Client, dont le Client garantit la compétence technique.

Le Client autorise la Banque Populaire à effectuer toutes les opérations de contrôle permettant de vérifier l'utilisation du Service Cyberplus Paiement conformément à la Documentation.

A partir des informations communiquées par le Client, la Banque Populaire procède au diagnostic et indique au Client, par téléphone ou par courrier électronique, la procédure à suivre pour pallier les problèmes rencontrés par ce dernier.

11. Respect de la législation en vigueur

Le Client s'engage à respecter la législation et les réglementations en vigueur, en particulier, à ne pas diffuser des informations contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public, aux droits et à la réputation de tiers, à la dignité humaine

Le Client reconnaît à ce titre qu'il a l'entière et pleine responsabilité de la licéité des contenus qu'il diffuse dans le cadre de l'utilisation de la Solution Cyberplus Paiement et du Service Cyberplus Paiement. Par conséquent, il garantit notamment que les contenus :

- ne portent pas atteinte à la vie privée de tiers
- ne pas portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers
- n'incitent pas à la réalisation de crimes et délits
- ne font aucune discrimination
- ne provoquent pas la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation,
- ne transmettent pas de fausses nouvelles,
- ne sont pas diffamatoires, injurieux, offensants et/ou outrageants - ne pas portent pas atteinte au droit à l'image des personnes.
- ne portent pas atteinte à l'image ni ne dénigrent les produits ou services offerts par des tiers
- ne contiennent pas d'informations fausses de nature à causer un préjudice à des tiers en influençant leur comportement
- ne sont pas obscènes, vulgaires, pornographiques ou indécents,
- ne constituent pas ou n'encouragent pas des comportements susceptibles de constituer un délit,

La Banque Populaire ne pourra être tenue responsable de toute infraction à la législation et réglementations précitées. Le Client garantit la Banque Populaire qu'il détient l'ensemble des droits d'auteur sur les contenus qu'il diffuse dans le cadre de l'utilisation du Service Cyberplus Paiement et de la Solution Cyberplus Paiement.

Le client garantit la Banque Populaire contre tous recours et/ou actions que pourraient former à un titre quelconque, les tiers sur tout ou partie des contenus diffusés par le Client.

Le Client s'engage, sous les mêmes conditions, à adhérer aux bons usages de la profession de la vente à distance et à les mettre en œuvre, à respecter les règles du commerce concernant la vente en général et de la vente à distance en particulier, ainsi que la législation notamment sur les devises, les taxes, les publications. Dans le cas de vente en ligne à partir d'un site marchand, le Client déclare et garantit que ledit site, ainsi que les liens rattachés, ne présentent pas de caractère illicite, immoral ou illégal et qu'ils ne portent pas atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de la personnalité et aux droits de la propriété intellectuelle.

De même le Client garantit que les produits et services qu'il délivre via son site internet sont conformes à l'activité qu'il a initialement déclarée à la Banque Populaire lors de son adhésion au Service Cyberplus Paiement. A cet égard, le Client s'engage à informer sans délai la Banque Populaire de tout changement d'activité.

Le Client s'engage à ne pas mettre en œuvre une activité de galerie marchande virtuelle multi-sites ou de prestation de paiement centralisée sans l'accord écrit de la Banque Populaire.

Le Client garantit qu'il ne conservera, ni ne stockera, de manière informatique ou manuelle, les références bancaires des Acheteurs (numéro de la carte bancaire, numéro de compte bancaire,...) auxquelles il aurait eu accès, dans le cadre de l'utilisation du Service Cyberplus Paiement.

Toutefois, si le Client conserve les numéros de cartes bancaires des Acheteurs dans un fichier ayant pour finalité de lutter contre la fraude au paiement, celui-ci garantit la Banque Populaire qu'il a déclaré au préalable ce fichier ainsi que sa durée de conservation auprès de la CNIL et qu'il a informé clairement les Acheteurs de l'existence et de la finalité d'un tel traitement afin que ces derniers puissent s'y opposer et ce, conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés.

Le Client déclare détenir le droit d'usage et de diffusion des éléments (textes, éléments graphiques ...) qu'il utilise, et ne pas porter atteinte à un quelconque droit de propriété intellectuelle ou droit de la personnalité.

12. Droit de propriété intellectuelle

La Banque Populaire conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle des documents techniques et plus généralement de tous les éléments remis au Client, ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant. Le Client n'acquiert par le Contrat Cyberplus Paiement aucun droit de propriété intellectuelle mais un simple droit d'utilisation personnel, non transférable et non exclusif pour la durée des présentes.

Le Client s'engage à ne pas modifier ou faire modifier les documents techniques ou les éléments remis, à ne pas les utiliser pour un autre usage que celui prévu par le Contrat Cyberplus Paiement, à respecter la documentation de service fournie par la Banque Populaire et à informer immédiatement cette-dernière en cas de dysfonctionnement.

Il s'oblige aussi à ne pas dupliquer ou faire dupliquer la documentation technique ou les éléments reçus pour une autre raison que celle des tests d'évaluation et dans ce cas, à détruire les copies dupliquées et à retourner l'ensemble de la documentation Cyberplus Paiement dès la fin des tests.

La Banque Populaire demeure propriétaire des procédés, moyens, méthodes et savoir-faire qu'elle met en œuvre pour exécuter ses prestations.

13. Confidentialité – secret bancaire

13.1 Le Client s'engage à garder le secret le plus absolu

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

notamment sur les méthodes utilisées par la Banque Populaire et dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la présente Convention Cyberplus Paiement. A ce titre, il s'engage notamment à ne transférer ou mettre à la disposition ou à la connaissance d'aucun tiers autre qu'un sous-traitant et dans la stricte limite nécessaire à la transmission des ordres de paiement vers le Service Cyberplus Paiement, et sous aucun prétexte, la Documentation technique visée à l'article 6 ci-avant, manuels utilisateurs, matériels ou droits dont il pourrait bénéficier ou avoir l'usage.

En cas de sous-traitance, le Client s'engage à imposer à ses sous-traitants le respect de la confidentialité des méthodes et Documentation technique précitées de la Banque Populaire relative à la présente Convention.

Il s'oblige en outre à informer sans délai la Banque Populaire de toute potentialité de divulgation du secret.

13.2 Les documents ou renseignements fournis par le Client, ainsi que les états, études et documents provenant de leur traitement sont couverts par le secret bancaire. En particulier, aucune communication n'en pourra être effectuée à des tiers, sauf dispositions légales l'y autorisant ou autorisation expresse du Client. La Banque Populaire s'oblige à respecter de façon absolue cette obligation au secret et à la faire respecter de la meilleure façon par son personnel, ses sous-traitants, ou prestataires de services. Pour l'application de cette disposition, il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L.511-33.6° du Code monétaire et financier, des informations confidentielles pourront être communiquées à toute personne devant intervenir ou accéder aux fichiers et en particulier les conseils ou sous-traitants de la Banque Populaire.

13.3 L'obligation de confidentialité continuera à lier les parties et leurs ayants droit, pendant toute la durée de la Convention de service et pendant cinq (5) ans après sa résiliation ou son expiration. Le présent article survivra à la résiliation ou à l'expiration de la Convention pour quelque cause que ce soit.

14. Conditions financières - facturation et règlement

14.1 Les conditions financières du Service Cyberplus Paiement sont indiquées dans le Formulaire d'Inscription Commerçant spécifique à chaque Solution Cyberplus Paiement. Sauf dispositions contraires, figurant dans le Formulaire d'Inscription Commerçant spécifique à la Solution Cyberplus Paiement, les factures de la Banque Populaire sont payables sans escompte dès réception.

14.2 Dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les trente (30) jours de son envoi par la Banque Populaire au Client, la Banque Populaire aura la faculté de suspendre l'exécution des prestations prévues par la présente Convention de service, jusqu'au règlement de la facture en souffrance, et sans que cette suspension puisse être considérée comme une inexécution de ses obligations contractuelles, ou comme une résiliation de Contrat Cyberplus Paiement du fait de la Banque Populaire, ou n'ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client. Tout mois commencé sera entièrement dû.

14.3 En outre, à compter du trente et unième jour, la somme due portera intérêt au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, même par simple lettre, l'intérêt étant dû et exigible par le seul fait de l'échéance du terme contractuel.

15. Responsabilité de la banque populaire

La Banque Populaire garantit ses prestations dans les conditions ci-dessous précisées :

15.1 Le Service est conforme aux spécifications de la documentation technique, à l'exclusion de toute adéquation à des besoins implicites envisagés par le Client. La Banque Populaire ne saurait toutefois être tenue pour responsable des dysfonctionnements du Service Cyberplus Paiement ayant pour origine l'intervention du Client ou de tiers, tels que notamment le fournisseur d'accès Internet (FAI) ou l'opérateur Télécom (par exemple, accès momentanément indisponible, lenteur ou retard dans l'affichage des pages HTML).

15.2 La Banque Populaire ne répond ni des dommages indirects tels que notamment manque à gagner, perte financière, perte de clientèle, perte de bénéfices ou d'économies escomptées, trouvant leur origine ou étant la conséquence de la Convention de service, ni des dommages causés à des personnes ou des biens distincts de l'objet de la présente convention de service.

15.3 Au cas où la responsabilité de la Banque Populaire serait retenue, et ce pour quelque raison que ce soit, les parties conviennent expressément que, quel que soit le préjudice subi, la Banque Populaire ne sera pas tenue de payer un montant supérieur aux redevances versées par le Client au titre des douze (12) derniers mois de facturation de la présente Convention de service.

15.4 La responsabilité de la Banque Populaire ne pourra également être engagée en cas d'usage impropre du Service Cyberplus Paiement, par l'Acheteur, le Client ou tout tiers non autorisé.

15.5 De même, la responsabilité de la Banque Populaire ne pourra être engagée en raison des conséquences susceptibles de découler d'un usage frauduleux ou abusif de l'identifiant et du mot de passe.

15.6 La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable des difficultés liées à une mauvaise utilisation du Service Cyberplus paiement et de la Documentation visée à l'article 6 des présentes Conditions Générales.

15.7 La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable des difficultés d'accès au site internet du Client ou au Service Cyberplus Paiement en raison de la saturation et de la complexité du réseau internet.

16. Divers

16.1 En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre les titres des articles et le texte de leur contenu, le contenu des articles primera sur leur titre.

16.2 Les dispositions de la présente Convention prévalent sur toute proposition ou accord antérieur, ainsi que sur toute autre communication antérieure entre les parties ayant trait au Service Cyberplus Paiement.

16.3 Si l'une quelconque des stipulations de la présente Convention est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité de la Convention.

16.4 Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable

vis-à-vis de l'autre de l'inexécution ou des retards dans l'exécution de la présente Convention du fait de la survenance d'un cas de force majeure ou d'événements tels que l'intervention des autorités civiles ou militaires, l'interruption totale ou partielle des réseaux de communications, le refus de licence d'importation, les incendies, les grèves, les conflits sociaux, les dysfonctionnements de matériels ou toute autre cause qui serait raisonnablement hors de son contrôle.

17. Modification des conditions

La Banque Populaire peut modifier à tout moment la présente Convention, pour des raisons techniques ou relatives à la sécurité du Service Cyberplus Paiement. Elle en informera alors le Client par écrit.

A défaut d'accord sur les modifications, le Client a la possibilité de résilier la présente Convention sans indemnité de part ni d'autre et sans autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Sauf exercice de la faculté de résiliation par le Client, les nouvelles conditions entreront en vigueur dans le délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de la lettre ou d'un courriel d'information.

18. Durée - suspension et résiliation du contrat

18.1 Durée de la Convention :

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée.

18.2 La suspension de la Convention :

La Banque Populaire pourra suspendre l'exécution de la présente Convention sans que cette suspension soit constitutive d'une résiliation ou d'un manquement à l'une de ses propres obligations, dans les cas suivants :

- dans le cas où le Client ne remplirait pas les obligations mises à sa charge (fourniture de données, accès aux renseignements, etc...) nécessaires à la bonne exécution de la présente Convention, Cette suspension pourra ainsi intervenir en cas de retard de paiement tel que prévu à l'article 14.2 de la présente Convention
- dans le cas où le contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé, le contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive et/ou le contrat d'acceptation en paiement à distance « classique » par cartes « CB » ou agréées « CB » signés par acte séparé feraient l'objet d'une suspension.

La suspension sera notifiée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception indiquant les motifs de la suspension. L'exécution reprendra une fois que les motifs à l'origine de cette suspension auront disparus, compte tenu des modifications de prix et de délais encourues de ce fait.

18.3 La résiliation de la Convention pour manquement :

En cas de manquement par l'une quelconque des parties, aux obligations dont elle a la charge au titre des présentes, et auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de huit (8) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, l'autre partie pourra, prononcer de plein droit la résiliation de la présente Convention.

En pareil cas, la Banque Populaire, lorsqu'elle prononce la résiliation, aura droit au paiement des prestations exécutées et non facturées, et pourra demander en sus une indemnité de résiliation égale au triple de la facturation du mois précédent.

18.4 La résiliation de la Convention de plein droit

La Convention sera résiliée de plein droit en cas de résiliation du



contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé, du contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive et/ou du contrat d'acceptation en paiement à distance « classique » par cartes « CB » ou agréées « CB » signé(s) par acte(s) séparé(s).

Par ailleurs, la résiliation de la Convention entraîne automatiquement la résiliation de tous les contrats d'acceptation conclus entre la Banque Populaire et le Client pour l'exécution de la présente Convention.

18.5 La résiliation de la Convention sans motif

Chacune des parties peut résilier à tout moment la présente convention. La résiliation deviendra effective au terme d'un délai de trois (3) mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

19. Entrée en vigueur - élection de domicile - droit applicable - Règlement des litiges

La présente Convention entre en vigueur dès signature par les parties et souscription, par acte(s) séparé(s), du contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé, ou du contrat d'acceptation en paiement à distance à sécurité optionnelle et progressive et/ou du contrat d'acceptation en paiement à distance « classique » par cartes « CB » ou agréées « CB ».

La présente Convention est soumise au droit français.

Pour l'exécution de la présente Convention, il est fait élection de domicile, par la Banque Populaire et par le Client en leur siège social mentionné aux Conditions Particulières.

Pour le règlement de toute contestation ou de tout litige relatif à la présente Convention ou découlant de son exécution, il est fait expressément attribution de compétence au tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la Banque Populaire.

PAIEMENT EXPRESS

CONVENTION DE SERVICE PAIEMENT EXPRESS

CONDITIONS GENERALES

1 Définitions

Toutes les définitions insérées dans les Conditions Générales du contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé VADS sont applicables à la présente Convention.

Les définitions supplémentaires suivantes auront la signification qui suit :

Acheteur :

Désigne tout consommateur réalisant une opération de paiement par carte à distance auprès du Client, Accepteur

Service Paiement Express :

Désigne l'ensemble des traitements et fonctionnalités liés à l'encaissement des paiements en vente à distance et intégrés dans la Solution Paiement Express

Formulaire d'Inscription Client :

Désigne le document d'enregistrement et de paramétrage des conditions du Service Paiement Express souscrites par le Client auprès de la Banque Populaire. Il fait partie des Conditions Particulières de la présente convention.

Client :

Personne physique ou morale ayant souscrit au Service Paiement Express

Solution Paiement Express :

Désigne l'offre commerciale du Service Paiement Express

2 Objet de la convention de services

La Banque Populaire propose à ses clients associations et autres organismes sans but lucratif, entreprises (artisans, commerçants, entreprises exploitées sous forme libérale), Accepteurs, recevant des paiements à distance, une solution d'encaissement des ordres de paiement par carte donnés à distance à leur profit, ainsi qu'un ensemble de traitements et fonctionnalités associés, désignés sous le nom de "Service Paiement Express".

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités techniques et juridiques selon lesquelles la Banque Populaire permet au Client de bénéficier de la Solution Paiement Express.

L'adhésion à la Solution Paiement Express est effectuée par la signature du Formulaire d'Inscription Client.

Par cette signature, le Client accepte les présentes Conditions Générales, souscrit à la Solution Paiement Express et, le cas échéant, aux services additionnels mentionnés dans son Formulaire d'Inscription Client, et s'engage à respecter les instructions du Kit documentaire visé à l'article 6 ci-après.

Le Formulaire d'Inscription Client et les présentes Conditions Générales constituent la présente convention, ci-après dénommée la "Convention".

Elle annule et remplace toute autre convention qui aurait pu être signée entre les Parties, relative à la Solution Paiement Express.

3 Présentation de la solution paiement express

La Solution Paiement Express requiert la signature d'un contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé VADS avec la Banque Populaire.

La Solution Paiement Express comprend :

- Le service d'envoi de Mail avec lien pour paiement
- La page de paiement
 - affichage des cours de change en devises (contre-valeur)
 - affichage des pages de paiement en multi-langues (9 langues) ⁽¹⁾,
 - affichage dynamique pour les mobiles et les tablettes,
 - personnalisation du logo du Client,
 - prise en charge du protocole 3D-Secure.
- L'acceptation des moyens de paiement suivants
 - cartes bancaires CB, VISA, VISA Electron, MASTERCARD et MAESTRO,
 - cartes virtuelle e-Carte Bleue,
- L'outil de gestion de caisse
 - consultation des opérations de paiement,
 - suivi du fichier des remises bancaires,
 - possibilité de valider, consulter, annuler, modifier, rembourser une opération de paiement,
 - capacité d'exporter les transactions sous format XLS, XML ou CSV.
- Les typologies de paiement
 - paiement unitaire, immédiat ou différé.
- La sécurité de la Solution Paiement Express :
 - certification PCI-DSS,
 - accès sécurisé à l'outil de gestion de caisse par identifiant et mot de passe, renouvellement des mots de passe tous les trois (3) mois,
 - envoi des identifiants et mots de passe par email (avec saisie du code de première connexion obligatoire),
 - garantie des paiements dans les conditions du protocole 3D-Secure
 - affichage en temps réel de l'existence ou non de la garantie à partir de l'outil gestion de caisse,
 - restitution en différé de l'existence ou non de la garantie dans les journaux de transactions.

(1) Allemand, anglais, chinois, espagnol, italien, japonais, portugais et russe

Les services additionnels

Ces services sont optionnels et comprennent :

- **le formulaire hébergé** : site internet dédié à l'encaissement de paiement en ligne, développé, hébergé et administré par la Banque Populaire, et que le Client peut personnaliser.
- **le suivi client,**
- **l'acceptation des cartes privatives** ⁽²⁾ : American Express, Cofinoga, Cetelem, JCB,

⁽²⁾ Liste non exhaustive, consultez votre conseiller Banque Populaire

4 Conditions des fonctions de la solution paiement express

4.1 Mail avec lien pour paiement

Le service Mail avec lien pour paiement permet au Client de transmettre à ses Acheteurs, sous sa seule responsabilité, des courriers électroniques ponctuels intégrant dans le corps des messages un lien URL pointant vers la page de paiement¹ de Paiement Express, ou en cas d'option du service additionnel « formulaire hébergé », un lien URL pointant vers ledit formulaire.

Le Client transmet des messages électroniques afférents à un produit, un service, une cotisation, un règlement de facture ou une proposition contractuelle, quelle qu'en soit la nature, et permet à ses Acheteurs, destinataires de ce courrier électronique, de procéder éventuellement à un paiement par carte.

Le Client est seul responsable du respect des lois et règlements applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, ainsi que celles applicables au commerce électronique. Il reconnaît qu'il doit se conformer à ces dispositions ou à celles qui pourront intervenir et, le cas échéant, se soumettre aux dispositions relatives aux dons et règlement de cotisations qui lui sont applicables.

4.1.1 Gestion du contenu de l'e-mail et envoi aux Acheteurs

Via l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE, le Client peut paramétrer sous sa seule responsabilité les caractéristiques de l'ordre de paiement associé au lien URL inséré dans l'e-mail (durée, montant et devise), et modifier le texte par défaut proposé par le service Mail avec lien pour paiement.

Une fois ces étapes de paramétrages terminées, le Client peut procéder à l'envoi depuis le Service Paiement Express des e-mails de façon unitaire dans la limite de 100 adresses saisies depuis l'OUTIL DE GESTION DE CAISSE.

La Banque Populaire s'engage à insérer dans le courrier électronique rédigé par le Client, un lien URL pointant vers la page de paiement de Paiement Express, ou en cas d'option du service additionnel « formulaire hébergé », un lien URL pointant vers ledit formulaire, afin de permettre à tout Acheteur destinataire d'un message de donner éventuellement un ordre de paiement.

4.1.2 Licéité du contenu du message

Le Client est seul responsable des informations contenues dans ses messages adressés à ses Acheteurs.

En tant que diffuseur et non éditeur des messages, la Banque Populaire n'assurera aucun contrôle sur la licéité du contenu des messages du Client.

Le Client s'engage à ce que les messages émis respectent la réglementation en vigueur (respect des bonnes mœurs, de l'ordre public, interdiction de toute forme de manifestation discriminatoire).

Le Client s'engage également à respecter les droits de la personnalité et le droit de la propriété intellectuelle. Il déclare notamment posséder les droits de reproduction et de représentation de l'image des personnes et des œuvres intellectuelles, textes, éléments graphiques, artistiques, sonores présents dans les messages.

Par ailleurs, le Client s'engage aussi à respecter la législation propre au commerce, à la vente à distance, à la consommation et à la protection des données nominatives et à ne pas se recommander de la Banque Populaire auprès de ses Acheteurs.

4.1.3 Licéité de l'émission du message

Le Client est seul responsable des adresses électroniques utilisées dans le cadre du service Mail avec lien pour paiement.

À cet égard, il s'assure notamment que la personne à laquelle il adresse ce message, l'a expressément et préalablement autorisé à recevoir des courriers électroniques de cette nature et qu'elle a été dûment informée de ses droits.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation relative à la prospection par courrier électronique et au Code des postes et télécommunications et plus particulièrement les dispositions de l'article L34-5 dudit code.

La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable de toute communication ou de tout envoi d'un courrier électronique sans le consentement préalable et exprès du destinataire, des conséquences résultant d'un problème ou défaut d'acheminement des messages adressés par le Client à ses propres Acheteurs, dont la liste des adresses électroniques a été communiquée à la Banque Populaire dans le cadre du service Paiement par e-mail.

La Banque Populaire garantit au Client qu'elle ne fera aucun usage commercial des données et notamment des adresses électroniques transmises par le Client dans le cadre du service Mail avec lien pour paiement.

4.1.4 Responsabilités

Le Client s'engage à informer la Banque Populaire, par lettre recommandée avec accusé de réception de toute plainte, action en justice, réclamation exercée par tout tiers, directement ou indirectement, liées à la diffusion des messages du service Mail avec lien pour paiement.

Le Client s'engage à assurer à ses frais, la défense de la Banque Populaire dans le cas où cette dernière ferait objet d'une action en revendication relative aux données contenues dans les messages, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi.

4.2 Paiement différé

Le Client a la possibilité de choisir le délai de rétention des paiements effectués via le Service Paiement Express avant remise en banque.

Le Client définit librement ce délai dans l'outil de gestion de caisse. Par défaut, le délai de remise en banque est paramétré au jour de l'opération de paiement.

4.3 Validation manuelle des paiements

Par défaut, l'envoi en remise des paiements dont la sécurisation est assurée par le Service Paiement Express est automatique. Le Client a la possibilité de confirmer cet envoi en remise de façon manuelle.

Le Client signifie librement son choix (validation automatique ou manuelle) dans l'outil de gestion de caisse.

Dans le cas où le Client sélectionne "validation manuelle", chaque demande de paiement sécurisé en ligne effectuée par ses Acheteurs doit être validée à l'aide de la fonction "valider" présente dans l'outil de gestion de caisse.

La Banque Populaire ne pourra donc être tenue responsable par le Client ou par tout tiers, de la non réalisation d'un règlement consécutif à un défaut de validation en mode manuel ainsi que des conséquences qui pourraient en découler.

4.4 Affichage multi-devises

Ce service permet au Client de proposer à ses propres clients un paiement dans une devise autre que l'euro.

Le Client est informé que les paiements par carte dont la sécurisation est assurée par le Service Paiement Express s'effectuent selon les modalités prévues dans les accords conclus entre la Banque Populaire et les réseaux internationaux (ex : Visa, MasterCard ...).

Aux termes de ces accords, la compensation des paiements réalisés dans une devise étrangère acceptée par lui via le service Mail avec lien pour paiement, se fera en euros, en application du taux de change en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement et appliqué par le réseau international dont la marque figure sur la carte utilisée pour le paiement.

Le produit de ce paiement sera imputé sur un compte dont la devise de tenue de compte est l'euro.

5 Conditions des services additionnels

5.1 Conditions relatives au service de formulaire hébergé

5.1.1 Accès au service

En préalable à la mise en ligne du formulaire hébergé, le Client devra :

- paramétrer son formulaire :
 - via l'outil de gestion de caisse :
 - texte introductif de présentation du client ou de son activité.
 - coordonnées (adresse, mail de contact, téléphone),
 - les champs à remplir par l'acheteur.
- puis demander à la Banque Populaire la mise en ligne du formulaire via l'outil de gestion de caisse

La Banque Populaire se réserve la possibilité de suspendre, sans délai et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait, l'accès au service de formulaire hébergé en cas de non-respect des obligations à la charge du Client, et notamment dans l'hypothèse où le Client intégrerait dans son formulaire des éléments de quelque nature que ce soit qui seraient contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à la réglementation en vigueur.

5.1.2 Évolutions du service

Evolutions du fait du Client

Toute demande d'adaptation graphique du formulaire pour répondre aux exigences du Client, fera l'objet d'un devis spécifique

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

de la part de la Banque Populaire, dès lors que cette demande est réalisable.

Evolutions du fait de la Banque Populaire

Dans le cadre de l'évolution du Service Formulaire Hébergé, le Client est informé que la Banque Populaire ou ses partenaires, se réservent le droit de modifier, à tout moment, les spécifications techniques et caractéristiques du Service Formulaire Hébergé ainsi que les Conditions générales, dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes.

5.2 Suivi client

L'option « suivi client » permet d'apporter d'avantage de personnalisation du service de paiement vis-à-vis des Acheteurs. Pour chaque paiement validé, un e-mail de confirmation personnalisé au logo de la Banque Populaire est adressé en temps réel à l'acheteur pour l'informer du détail du paiement.

5.3 Acceptation des cartes privatives

Ce Service permet au Client de proposer aux acheteurs de payer par carte privative (telles que American Express, Aurore, Cofinoga,...) ⁽³⁾

Pour cela, le Client doit avoir souscrit un contrat d'acceptation de carte privative avec chacun des émetteurs de cartes privatives de son choix.

6 Documentation du service paiement express

Dès réception du Formulaire d'Inscription Client composant les Conditions Particulières, la Banque Populaire adresse au Client un Kit documentaire.

Ce Kit documentaire est constitué des éléments suivants :

- Un manuel utilisateur "Ordre de paiement par email"
- Un manuel utilisateur de l'outil de gestion de caisse,
- Un descriptif des journaux de reporting,
- Un manuel utilisateur du formulaire de paiement hébergé (service additionnel).

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales ainsi que les spécifications d'utilisation du Service Paiement Express telles que décrites dans la Documentation.

Le Client reconnaît disposer de la compétence nécessaire pour procéder aux vérifications et tests nécessaires tant lors de l'installation qu'au cours de l'utilisation du Service Paiement Express.

Pendant l'exécution du contrat, le Client reste gardien et seul responsable de ses matériels, logiciels, fichiers, programmes, informations ou bases de données.

⁽³⁾ Liste non exhaustive consultez votre conseiller Banque Populaire

Le Client reconnaît que la Banque Populaire a satisfait à ses obligations de conseil et d'information concernant les caractéristiques essentielles et les modalités de fonctionnement de la Solution Paiement Express et/ou des services additionnels, eu égard aux besoins qu'il a exprimés.

7 Obligations du client relatives au service paiement express

7.1 Mise en garde et conditions d'adhésion

Il appartient au Client de s'assurer notamment de l'adéquation de la Solution Paiement Express à ses propres besoins et de la possibilité, ainsi que de l'opportunité pour lui d'utiliser ce service. Le Client reconnaît avoir été informé des risques inhérents à l'utilisation des réseaux internet et particulièrement, en termes de :

- Défaut de sécurité et de confidentialité dans la transmission, dans la réception des instructions et/ou des informations sur les demandes de paiement sécurisé ;
- Performance dans la transmission des messages, d'informations sur la demande de paiement sécurisé et d'exécution d'instructions ;
- Mise à jour différée de l'ensemble des informations sur les demandes de paiement sécurisé effectuées.

Le Client est informé que pour bénéficier du Service Paiement Express, il doit :

- être titulaire d'un compte bancaire ouvert auprès de la Banque Populaire,
- avoir souscrit un contrat d'acceptation en paiement à distance par cartes bancaires CB ou agréées CB en cours de validité avec la Banque Populaire,
- le cas échéant, avoir souscrit auprès du réseau privatif concerné le contrat d'acceptation en paiement par carte nécessaire pour permettre à ses clients de payer avec une telle carte (ex : American Express ...). La Banque Populaire décline toute responsabilité en cas de défaut de fourniture par le réseau privatif des identifiant et mot de passe correspondant au contrat souscrit, et en cas d'anomalie ou dysfonctionnement dans le traitement des ordres de paiement reçus dans le cadre dudit réseau privatif.

7.2 Sécurité

Le Client s'engage à mettre en œuvre et à faire mettre en œuvre les dispositifs (matériel, procédures...) permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des documents de spécifications techniques, les fichiers, les données, les éléments sécuritaires remis par la Banque Populaire dans le cadre de la présente Convention.

7.2.1 Confidentialité des identifiants du Client

La Banque Populaire propose au Client un accès sécurisé à l'outil de gestion de caisse.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter l'ensemble des obligations de sécurité, qui sont mises à sa charge, et notamment à conserver sous son contrôle exclusif et dans le respect des obligations de confidentialité à sa charge, les identifiant et mot de passe. Il s'engage également à modifier régulièrement son mot de passe.

Le Client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de son identifiant et de son mot de passe, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque ou d'une usurpation. Toute utilisation des codes d'accès et mots de passe du Client sera réputée effectuée par ce dernier. L'identification et l'authentification du Client au moyen de l'utilisation de l'identifiant et mot de passe valent imputabilité des opérations effectuées au Client.

En cas de perte ou d'oubli, le Client peut demander l'attribution d'un nouvel identifiant et d'un nouveau mot de passe

7.2.2 Protection des fichiers et documents

Le Client se prémunira impérativement contre tous risques concernant les fichiers, programmes et autres documents confiés à la Banque Populaire en constituant un double de ceux-ci. Le

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

Client se déclare à cet égard pleinement informé que les supports informatisés présentent une fragilité nécessitant, d'une part de vérifier la qualité et l'exhaustivité de ses sauvegardes, d'autre part de réaliser des sauvegardes multiples.

Le Client est informé qu'il fait son affaire de la conservation et de l'archivage des documents concernant sa clientèle et/ou son activité pendant la durée légale et/ou réglementaire fixée par les textes.

8 Disponibilité du service paiement express

Le Service Paiement Express est accessible tous les jours (7 jours/7), 24 heures sur 24, sous réserve des indisponibilités occasionnelles énoncées ci-dessous.

Le Service Paiement Express peut être momentanément inaccessible afin de réaliser des opérations d'actualisation, de sauvegarde ou de maintenance. Dans ces hypothèses, la Banque Populaire s'efforcera d'en informer le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique avant toute intervention.

D'une manière générale, le Client reconnaît que la disponibilité du Service Paiement Express ne saurait s'entendre de manière absolue, et qu'un certain nombre de défaillances, de retards ou de défauts de performance peuvent intervenir indépendamment de la volonté de la Banque Populaire, compte tenu de la structure du réseau internet ou GSM et des spécificités liées au Service Paiement Express.

9 Modification et évolution du service paiement express

Il est expressément convenu entre les parties que la Banque Populaire se réserve le droit de modifier à tout moment, pour des raisons notamment techniques et/ou de sécurité, les présentes conditions générales relatives au Service Paiement Express. Elle en informera le Client par tous moyens.

Il est entendu entre les parties que toute modification des présentes conditions générales entrera en vigueur à la date précisée par la Banque Populaire dans le courrier de notification adressé au Client par tous moyens.

Seront joints à ce courrier les éléments d'information nécessaires pour l'exécution des mises à niveau.

Le Client disposera du délai stipulé dans le courrier de notification pour accepter ou résilier le Service Paiement Express dont les conditions auront été modifiées.

Si le Client n'effectue pas les dites mises à niveau dans les délais impartis, la responsabilité de la Banque Populaire ne saurait être recherchée en cas de dysfonctionnement du Service Paiement Express.

10 Assistance clients lors de l'exploitation du service paiement express

Le Client pourra faire appel à l'Assistance Clients en cas de problèmes survenus lors de l'exploitation du Service Paiement Express.

L'Assistance Clients est assurée par l'équipe Paiement Express du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.



Tél. : 0811.363.364 (numéro Azur – coût d'un appel local depuis un poste fixe)

E-mail : cyberplus.paiement@natixis.fr

L'Assistance Clients Paiement Express concerne toutes les demandes liées à la gestion courante des services et au fonctionnement ou utilisation des outils de la Solution Paiement Express.

Le Client pourra contacter l'Assistance Clients par messagerie électronique ou par téléphone pendant les heures d'ouverture du service, telles que ci-avant précisées.

Avant chaque appel téléphonique, il appartient au Client :

- de se reporter à la Documentation visée à l'article 6 des présentes Conditions Générales et de décrire de façon précise et exhaustive, les manifestations du problème rencontré aux fins d'en faciliter le diagnostic,
- d'adresser à la Banque Populaire la totalité des éléments demandés.

Le Client autorise la Banque Populaire à effectuer toutes les opérations de contrôle permettant de vérifier l'utilisation du Service Paiement Express conformément à la Documentation.

A partir des informations communiquées par le Client, la Banque Populaire procède au diagnostic et indique au Client, par téléphone ou par courrier électronique, la procédure à suivre pour pallier les problèmes rencontrés par ce dernier.

11 Respect de la législation en vigueur

Le Client s'engage à respecter la législation et les réglementations en vigueur, en particulier, à ne pas diffuser des informations contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public, aux droits et à la réputation de tiers, à la dignité humaine

Le Client reconnaît à ce titre qu'il a l'entière et pleine responsabilité de la licéité des contenus qu'il diffuse dans le cadre de l'utilisation de la Solution Paiement Express et du Service Paiement Express. Par conséquent, il garantit notamment que les contenus :

- ne portent pas atteinte à la vie privée de tiers
- ne pas portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers
- n'incitent pas à la réalisation de crimes et délits
- ne font aucune discrimination
- ne provoquent pas la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation,
- ne transmettent pas de fausses informations
- ne sont pas diffamatoires, injurieux, offensants et/ou outrageants
- ne pas portent pas atteinte au droit à l'image des personnes
- ne portent pas atteinte à l'image ni ne dénigrent les produits ou services offerts par des tiers
- ne contiennent pas d'informations fausses de nature à causer un préjudice à des tiers en influençant leur comportement
- ne sont pas obscènes, vulgaires, pornographiques ou indécentes,
- ne constituent pas ou n'encouragent pas des comportements susceptibles de constituer un délit,

La Banque Populaire ne pourra être tenue responsable de toute infraction à la législation et réglementations précitées. Le Client garantit la Banque Populaire qu'il détient l'ensemble des droits d'auteur sur les contenus qu'il diffuse dans le cadre de l'utilisation du Service Paiement Express et de la Solution Paiement Express.

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

Le client garantit la Banque Populaire contre tous recours et/ou actions que pourraient former à un titre quelconque, des tiers sur tout ou partie des contenus diffusés par le Client.

Le Client s'engage, sous les mêmes conditions, à adhérer aux bons usages de la profession de la vente à distance et à les mettre en œuvre, à respecter les règles du commerce concernant la vente en général et de la vente à distance en particulier, ainsi que la législation notamment sur les devises, les taxes, les publications.

De même le Client garantit que les produits et services qu'il délivre sont conformes à l'activité qu'il a initialement déclarée à la Banque Populaire lors de son adhésion au Service Paiement Express. A cet égard, le Client s'engage à informer sans délai la Banque Populaire de tout changement d'activité.

Le Client s'engage à ne pas mettre en œuvre une activité de galerie marchande virtuelle multi-sites ou de prestation de paiement centralisée sans l'accord écrit de la Banque Populaire. Le Client garantit qu'il ne conservera, ni ne stockera, de manière informatique ou manuelle, les références bancaires des Acheteurs (numéro de la carte bancaire, numéro de compte bancaire,...) auxquelles il aurait eu accès, dans le cadre de l'utilisation du Service Paiement Express.

Toutefois, si le Client conserve les numéros de cartes bancaires des Acheteurs dans un fichier ayant pour finalité de lutter contre la fraude au paiement, celui-ci garantit la Banque Populaire qu'il a déclaré au préalable ce fichier ainsi que sa durée de conservation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et qu'il a informé clairement les Acheteurs de l'existence et de la finalité d'un tel traitement afin que ces derniers puissent s'y opposer et ce, conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés.

Le Client déclare détenir le droit d'usage et de diffusion des éléments (textes, éléments graphiques ...) qu'il utilise, et ne pas porter atteinte à un quelconque droit de propriété intellectuelle ou droit de la personnalité.

12 Droit de propriété intellectuelle

La Banque Populaire conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle des documents techniques et plus généralement de tous les éléments remis au Client, ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant. Le Client n'acquiert par le Contrat Paiement Express aucun droit de propriété intellectuelle mais un simple droit d'utilisation personnel, non transférable et non exclusif pour la durée des présentes.

Le Client s'engage à ne pas modifier ou faire modifier les documents techniques ou les éléments remis, à ne pas les utiliser pour un autre usage que celui prévu par le Contrat Paiement Express, à respecter la documentation de service fournie par la Banque Populaire et à informer immédiatement cette-dernière en cas de dysfonctionnement.

Il s'oblige aussi à ne pas dupliquer ou faire dupliquer la documentation technique ou les éléments reçus pour une autre raison que celle des tests d'évaluation et dans ce cas, à détruire les copies dupliquées et à retourner l'ensemble de la documentation Paiement Express dès la fin des tests.

La Banque Populaire demeure propriétaire des procédés, moyens, méthodes et savoir-faire qu'elle met en œuvre pour exécuter ses prestations.

13 Confidentialité – secret bancaire

13.1 Le Client s'engage à garder le secret le plus absolu notamment sur les méthodes utilisées par la Banque Populaire et dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la présente Convention Paiement Express. A ce titre, il s'engage notamment à ne transférer ou mettre à la disposition ou à la connaissance d'aucun tiers autre qu'un sous-traitant et dans la stricte limite nécessaire à la transmission des ordres de paiement vers le Service Paiement Express, et sous aucun prétexte, la Documentation technique visée à l'article 6 ci-avant, manuels utilisateurs, matériels ou droits dont il pourrait bénéficier ou avoir l'usage.

En cas de sous-traitance, le Client s'engage à imposer à ses sous-traitants le respect de la confidentialité des méthodes et Documentation technique précitées de la Banque Populaire relative à la présente Convention.

Il s'oblige en outre à informer sans délai la Banque Populaire de toute éventualité divulgation du secret.

13.2 Les documents ou renseignements fournis par le Client, ainsi que les états, études et documents provenant de leur traitement sont couverts par le secret bancaire. En particulier, aucune communication ne pourra être effectuée à des tiers, sauf dispositions légales l'y autorisant ou autorisation expresse du Client.

La Banque Populaire s'oblige à respecter de façon absolue cette obligation au secret et à la faire respecter de la meilleure façon par son personnel, ses sous-traitants, ou prestataires de services. Pour l'application de cette disposition, il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L.511-33,6° du Code monétaire et financier, des informations confidentielles pourront être communiquées à toute personne devant intervenir ou accéder aux fichiers et en particulier les conseils ou sous-traitants de la Banque Populaire.

13.3 L'obligation de confidentialité continuera à lier les parties et leurs ayants droit, pendant toute la durée de la Convention de service et pendant cinq (5) ans après sa résiliation ou son expiration. Le présent article survivra à la résiliation ou à l'expiration de la Convention pour quelque cause que ce soit.

14 Conditions financières - facturation et règlement

14.1 Les conditions financières du Service Paiement Express sont indiquées dans le Formulaire d'Inscription Commerçant spécifique à la Solution Paiement Express.

Sauf dispositions contraires, figurant dans le Formulaire d'Inscription Commerçant spécifique à la Solution Paiement Express, les factures de la Banque Populaire sont payables sans escompte dès réception.

14.2 Dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les trente (30) jours de son envoi par la Banque Populaire au Client, la Banque Populaire aura la faculté de suspendre l'exécution des prestations prévues par la présente Convention de service, jusqu'au règlement de la facture en souffrance, et sans que cette suspension puisse être considérée comme une inexécution de ses obligations contractuelles, ou comme une résiliation de Contrat Paiement Express de son fait ou n'ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

Tout mois commencé sera entièrement dû.

14.3 En outre, à compter du trente et unième jour, la somme due portera intérêt au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, même par simple lettre, l'intérêt étant dû et exigible par le seul fait de l'échéance du terme contractuel.

15 Responsabilité de la banque populaire

La Banque Populaire garantit ses prestations dans les conditions ci-dessous précisées :

15.1 Le Service est conforme aux spécifications de la documentation technique. La Banque Populaire ne saurait toutefois être tenue pour responsable des dysfonctionnements du Service Paiement Express ayant pour origine l'intervention du Client ou de tiers, tels que notamment le fournisseur d'accès Internet (FAI) ou l'opérateur Télécom (par exemple, accès momentanément indisponible, lenteur ou retard dans l'affichage des pages HTML).

15.2 La Banque Populaire ne répond ni des dommages indirects tels que notamment manque à gagner, perte financière, perte de clientèle, perte de bénéfices ou d'économies escomptées, trouvant leur origine ou étant la conséquence de la Convention de service, ni des dommages causés à des personnes ou des biens distincts de l'objet de la présente Convention de service.

15.3 La responsabilité de la Banque Populaire ne pourra également être engagée en cas d'usage impropre du Service Paiement Express, par l'Acheteur, le Client ou tout tiers non autorisé.

15.4 De même, la responsabilité de la Banque Populaire ne pourra être engagée en raison des conséquences susceptibles de découler d'un usage frauduleux ou abusif de l'identifiant et du mot de passe.

15.5 La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable des difficultés liées à une mauvaise utilisation du Service Paiement Express et de la Documentation visée à l'article 6 des présentes Conditions Générales.

15.6 La Banque Populaire ne saurait être tenue pour responsable des difficultés d'accès au Service Paiement Express en raison de la saturation et de la complexité du réseau internet.

16 Divers

16.1 En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre les titres des articles et le texte de leur contenu, le contenu des articles primera sur leur titre.

16.2 Les dispositions de la présente Convention prévalent sur toute proposition ou accord antérieur, ainsi que sur toute autre communication antérieure entre les parties ayant trait au Service Paiement Express.

16.3 Si l'une quelconque des stipulations de la présente Convention est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité de la Convention.

16.4 Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de l'inexécution ou des retards dans l'exécution

de la présente Convention du fait de la survenance d'un cas de force majeure ou d'évènements tels que l'intervention des autorités civiles ou militaires, l'interruption totale ou partielle des réseaux de communications, le refus de licence d'importation, les incendies, les grèves, les conflits sociaux, les dysfonctionnements de matériels ou toute autre cause qui serait raisonnablement hors de son contrôle.

17. Durée - suspension et résiliation du contrat

17.1 Durée de la Convention

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée.

17.2 La suspension de la Convention

La Banque Populaire pourra suspendre l'exécution de la présente Convention sans que cette suspension soit constitutive d'une résiliation ou d'un manquement à l'une de ses propres obligations, dans les cas suivants :

- dans le cas où le Client ne remplirait pas les obligations mises à sa charge (fourniture de données, accès aux renseignements, sécurité des modes d'accès etc...) nécessaires à la bonne exécution de la présente Convention, Cette suspension pourra ainsi intervenir en cas de retard de paiement tel que prévu à l'article 14.2 de la présente Convention
- dans le cas où le contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé, par cartes « CB » ou agréées « CB » signés par acte séparé ferait l'objet d'une suspension.

La suspension sera notifiée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception indiquant les motifs de la suspension. L'exécution reprendra une fois que les motifs à l'origine de cette suspension auront disparu, compte tenu des modifications de prix et de délais encourus de ce fait.

17.3 La résiliation de la Convention pour manquement

En cas de manquement par l'une quelconque des parties, aux obligations dont elle a la charge au titre des présentes, et auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de huit (8) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, l'autre partie pourra, prononcer de plein droit la résiliation de la présente Convention. En pareil cas, la Banque Populaire, lorsqu'elle prononce la résiliation, aura droit au paiement des prestations exécutées et non facturées,

17.4 La résiliation de la Convention de plein droit

La Convention sera résiliée de plein droit en cas de résiliation du contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé par cartes "CB" ou agréées "CB", signé(s) par acte(s) séparé(s).

17.5 La résiliation de la Convention sans motif

Chacune des parties peut résilier à tout moment la présente convention. La résiliation deviendra effective au terme d'un délai de trois (3) mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

18 Entrée en vigueur - élection de domicile - droit applicable - règlement des litiges

La présente Convention entre en vigueur dès signature par les parties

La présente Convention est soumise au droit français.

Pour l'exécution de la présente Convention, il est fait élection de domicile, par la Banque Populaire et par le Client en leur siège social mentionné aux Conditions Particulières.

Pour le règlement de toute contestation ou de tout litige relatif à la présente Convention ou découlant de son exécution, il est fait expressément attribution de compétence au tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la Banque Populaire.

ANNEXE 1

REFERENTIEL SECURITAIRE ACCEPTEUR

Les exigences constituant le Référentiel Sécuritaire Accepteur sont présentées ci-après :

Exigence 1 (E1) : Gérer la sécurité du système commercial et de paiement au sein de l'entreprise

Pour assurer la sécurité des données des transactions et notamment, des données des Titulaires de Cartes, une organisation, des procédures et des responsabilités doivent être établies.

En particulier, un responsable de la sécurité du système commercial et de paiement doit être désigné. Il est chargé, entre autres, d'appliquer la législation sur la protection des données nominatives et des données bancaires dans le cadre de leur utilisation et de leur environnement.

Les détenteurs de droits d'usage des informations et du système doivent être identifiés et sont responsables de l'attribution des droits d'accès au système.

Le contrôle du respect des exigences de sécurité relatives au système commercial et de paiement doit être assuré.

Une organisation chargée du traitement des incidents de sécurité, de leur suivi et de leur historisation doit être établie.

Exigence 2 (E2) : Gérer l'activité humaine et interne

Les obligations et les responsabilités du Personnel quant à l'utilisation des données bancaires et confidentielles, à leur stockage et à leur circulation en interne ou à l'extérieur doivent être établies. Il en est de même pour l'utilisation des postes de travail et du réseau interne comme du réseau Internet.

Les obligations et les responsabilités du Personnel quant à la protection des données bancaires et confidentielles doivent être établies. L'ensemble de ces règles doit s'appliquer à tous les personnels impliqués : salariés de l'entreprise et tiers.

Les personnels doivent être sensibilisés aux risques encourus, notamment sur la divulgation d'informations confidentielles, l'accès non autorisé aux informations, aux supports et aux documents.

Les personnels doivent être régulièrement sensibilisés aux risques particuliers liés à l'usage des moyens informatiques (postes de travail en réseau, serveurs, accès depuis ou vers Internet), et notamment à l'introduction de virus.

Il convient que les personnels reçoivent une formation appropriée sur l'utilisation correcte du système d'exploitation et du système applicatif commercial et de paiement.

Exigence 3 (E3) : Gérer les accès aux locaux et aux informations

Tout dispositif (équipement réseau, serveur, ...) qui stocke ou qui traite des données relatives à une transaction, et notamment des données du porteur, doit être hébergé dans un local sécurisé et répondre aux exigences édictées par les recommandations de la CNIL.

Les petits matériels ou supports informatiques sensibles doivent être rendus inaccessibles à des tiers en période de non utilisation. Notamment, les cartouches de sauvegarde doivent être stockées dans un coffre.

Dans le cas où ces petits matériels ou supports informatiques sensibles ne sont plus opérationnels, ils doivent être obligatoirement détruits et la preuve de leur destruction doit être établie.

La politique d'accès aux locaux sensibles doit être formalisée et les procédures doivent être établies et contrôlées.

Exigence 4 (E4) : Assurer la protection logique du système commercial et de paiement

Les règles de sécurité relatives aux accès et sorties depuis et vers le système commercial et de paiement doivent être établies et leur respect doit être contrôlé.

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

Le serveur de base de données client ainsi que le serveur hébergeant le système de paiement ne doivent être accessibles de l'extérieur que par le serveur commercial FrontOffice et seulement par l'intermédiaire d'un pare-feu.

Les accès internes des utilisateurs comme des administrateurs à ces mêmes serveurs doivent se faire par l'intermédiaire du pare-feu.

L'architecture réseau doit être organisée de manière à ce que les règles de sécurité définies soient mises en œuvre et contrôlées.

Le pare-feu doit être mis à jour systématiquement lorsque des vulnérabilités sont identifiées sur ses logiciels (logiciel pare-feu et logiciel d'exploitation) et corrigées.

Le serveur supportant le pare-feu doit être doté d'un outil de contrôle de l'intégrité.

Le pare-feu doit assurer l'enregistrement des accès et des tentatives d'accès dans un journal d'audit. Celui-ci doit être analysé quotidiennement.

Exigence 5 (E5) : Contrôler l'accès au système commercial et de paiement

Le principe d'autorisation d'utilisation du système doit être défini et reposer sur la notion d'accès des classes d'utilisateurs aux classes de ressources : définition des profils d'utilisateurs et des droits accordés.

Les responsabilités et rôles quant à l'attribution, l'utilisation et le contrôle doivent être identifiés. Notamment, les profils, les droits et les privilèges associés doivent être validés par les propriétaires des informations et du système d'encaissement.

Les droits des utilisateurs et des administrateurs ainsi que leurs privilèges, doivent être gérés et mis à jour conformément à la politique de gestion des droits.

Exigence 6 (E6) : Gérer les accès autorisés au système commercial et de paiement

Aucune ouverture de droits ne peut se faire en dehors des procédures d'autorisation adéquates. Les autorisations données doivent être archivées et contrôlées régulièrement.

Outre les accès clients, tout accès au système commercial et de paiement doit se faire sur la base d'une identification et d'une authentification.

L'identification doit être nominative y compris pour les administrateurs et les personnels de maintenance. Les droits accordés à ceux-ci doivent être restreints aux opérations qui leur sont autorisées.

L'utilisation de codes d'identification attribués à des groupes ou des fonctions (process techniques comme l'alimentation automatique des signatures antivirales) n'est autorisée que si elle est appropriée au travail effectué.

Les changements de situation (changement de poste, départ, ...) des personnels doivent systématiquement entraîner un contrôle des droits d'accès attribués.

La suppression des droits d'accès doit être immédiate en cas de départ d'une personne.

Le contrôle d'accès doit être assuré au niveau réseau par le pare-feu, au niveau système par les systèmes d'exploitation des machines accédées et au niveau applicatif par le logiciel applicatif et par le gestionnaire de base de données.

Les tentatives d'accès doivent être limitées en nombre.

Les mots de passe doivent être changés régulièrement.

Les mots de passe doivent comporter au minimum 8 caractères dont des caractères spéciaux.

Exigence 7 (E7) : Surveiller les accès au système commercial et de paiement

Les accès et tentatives d'accès au système doivent être enregistrés dans des journaux d'audit.

L'enregistrement doit comporter au minimum la date et l'heure de l'accès (ou tentative) et l'identification de l'acteur et de la machine.

Les opérations privilégiées comme la modification des configurations, la modification des règles de sécurité, l'utilisation d'un compte administrateur

doivent également être enregistrées.

Les systèmes assurant l'enregistrement doivent au minimum être le pare-feu, le système supportant la base de données Clients ainsi que celui supportant la base de données Paiements.

Les journaux d'audit doivent être protégés contre des risques de désactivation, modification ou suppression non autorisées.

Les responsabilités et rôles quant à l'audit des données enregistrées sont identifiés. Celui-ci doit être effectué quotidiennement.

Exigence 8 (E8) : Contrôler l'introduction de logiciels pernicieux

Les procédures et les responsabilités de gestion ayant trait à la protection anti-virus et à la restauration des données et des logiciels en cas d'attaque par virus doivent être définies et formalisées.

L'installation et la mise à jour régulière des logiciels de détection et d'élimination des virus doivent être effectuées sur la totalité des machines ayant accès au système commercial et de paiement.

La vérification anti-virus doit être exécutée quotidiennement sur la totalité des machines.

Exigence 9 (E9) : Appliquer les correctifs de sécurité (patches de sécurité) sur les logiciels d'exploitation

Les correctifs de sécurité doivent être systématiquement appliqués sur les équipements de sécurité et les serveurs applicatifs frontaux pour fixer le code lorsque des vulnérabilités pourraient permettre des accès non autorisés et non visibles.

Ces correctifs doivent être appliqués sur la base d'une procédure formelle et contrôlée.

Exigence 10 (E10) : Gérer les changements de version des logiciels d'exploitation

Une procédure d'installation d'une nouvelle version doit être établie et contrôlée.

Cette procédure doit prévoir entre autres, des tests de non régression du système et un retour arrière en cas de dysfonctionnement.

Exigence 11 (E11) : Maintenir l'intégrité des logiciels applicatifs relatifs au système commercial et de paiement

Il convient d'établir les responsabilités et les procédures concernant les modifications opérationnelles touchant aux applications.

Les modifications apportées aux logiciels applicatifs doivent faire l'objet d'une définition précise.

La demande de modification doit être approuvée par le responsable

fonctionnel du système.

Les nouvelles versions de logiciels applicatifs doivent être systématiquement soumises à recette et approuvées par le responsable fonctionnel de l'application concernée avant toute mise en production.

Exigence 12 (E12) : Assurer la traçabilité des opérations techniques (administration et maintenance)

Les opérations techniques effectuées doivent être enregistrées de manière chronologique, dans un cahier de bord pour permettre la reconstruction, la revue et l'analyse en temps voulu des séquences de traitement et des autres activités liées à ces opérations.

Exigence 13 (E13) : Maintenir l'intégrité des informations relatives au système commercial et de paiement

La protection et l'intégrité des éléments de la transaction doivent être assurées lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux (internes ou externes). Il en est de même pour les éléments secrets servant à chiffrer ces éléments.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et de paiement doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

Exigence 14 (E14) : Protéger la confidentialité des données bancaires

Les données du porteur ne peuvent être utilisées que pour exécuter l'ordre de paiement et les réclamations. Le cryptogramme visuel d'un porteur ne doit en aucun cas être stocké par le commerçant.

Les données bancaires et nominatives relatives à une transaction, et notamment les données du porteur doivent être protégées lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux internes et externes au site d'hébergement conformément aux recommandations de la CNIL. Il en est de même pour l'authentifiant du commerçant et les éléments secrets servant à chiffrer.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et de paiement doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

Exigence 15 (E15) : Protéger la confidentialité des identifiants – authentifiants des utilisateurs et des administrateurs

La confidentialité des identifiants - authentifiants doit être préservée lors de leur stockage et de leur circulation.

Il convient de s'assurer que les données d'authentification des administrateurs ne puissent être réutilisées. Dans le cadre d'une intervention extérieure pour maintenance, les mots de passe utilisés doivent être systématiquement changés à la suite de l'intervention.



ANNEXE 2

PRESENTATION GENERALE DES REGLES PCI-DSS

Les exigences constituant le Référentiel Sécuritaire PCI-DSS sont organisées autour d'un ensemble de 12 familles d'exigences regroupant 250 règles réparties en six grands domaines présentés ci-après :

Article 1 - Mettre en place et gérer un réseau sécurisé

1ère exigence : Installer et gérer une configuration de pare-feu afin de protéger les données des titulaires des Cartes.

2e exigence : Ne pas utiliser les paramètres par défaut du fournisseur pour les mots de passe et les autres paramètres de sécurité du système.

Article 2 - Protéger les données des titulaires de Cartes

3e exigence : Protéger les données des titulaires de Cartes stockées.

4e exigence : Crypter la transmission des données des titulaires de Cartes sur les réseaux publics ouverts.

Article 3 - Disposer d'un programme de gestion de la vulnérabilité

5e exigence : Utiliser et mettre à jour régulièrement un logiciel antivirus.

6e exigence : Développer et gérer des applications et systèmes sécurisés.

Article 4 - Mettre en œuvre des mesures de contrôle d'accès efficaces

7e exigence : Limiter l'accès aux données des titulaires de Cartes aux cas de nécessité professionnelle absolue.

8e exigence : Attribuer une identité d'utilisateur unique à chaque personne disposant d'un accès informatique.

9e exigence : Limiter l'accès physique aux données des titulaires de Cartes.

Article 5 - Surveiller et tester régulièrement les réseaux

10e exigence : Suivre et surveiller tous les accès aux ressources du réseau et aux données des titulaires de Cartes.

11e exigence : Tester régulièrement les systèmes et procédures de sécurité.

Article 6 - Disposer d'une politique en matière de sécurité de l'information

12e exigence : Disposer d'une politique régissant la sécurité de l'information

ANNEXE 3
TABLEAU DES INTERCHANGES ET SCHEME FEES

Canal d'acquisition	Schéma de paiement de la transaction	Marque de la transaction	Catégorie de carte ayant réalisé la transaction	Interchange depuis le 08 Déc. 2016	Schème Fee moyen du schéma de paiement de la transaction		
Paiement de proximité	CB	CB	Carte de débit/universelle	0,20%	0,00122 €		
			Carte de crédit	0,30%	0,00122 €		
			Carte commerciale	0,90%	0,00122 €		
			Cartes hors UE *				
	VISA	VISA	Carte de débit UE	0,20%	0,0100%		
			Carte de crédit UE	0,30%	0,0140%		
			Carte commerciale UE / Business DD	1,30%	0,0140%		
			Carte commerciale UE / Corporate DD	1,35%	0,0140%		
			Carte non régulée UE				
			Cartes de débit hors UE * particulier	1,60%	0,4600%		
			Cartes de crédit hors UE * particulier	1,60%	0,4640%		
			Cartes de débit hors UE * commerciale	2,00%	0,4600%		
			Cartes de crédit hors UE * commerciale	2,00%	0,4640%		
			VISA ELECTRON	VISA ELECTRON	Carte de débit UE	0,20%	0,0100%
					Carte de crédit UE	0,30%	0,0140%
					Carte commerciale UE	1,35%	0,0140%
					Carte non régulée UE		
					Cartes de débit hors UE * particulier	1,60%	0,4600%
					Cartes de crédit hors UE * particulier	1,60%	0,4640%
					Cartes de débit hors UE * commerciale	2,00%	0,4600%
Cartes de crédit hors UE * commerciale	2,00%	0,4640%					
	VPAY	Carte de débit UE	0,15 €	0,0100%			
		Carte non régulée UE					
MASTERCARD	MASTERCARD	Carte de débit UE	0,20%	0,0164%			
		Carte de crédit UE	0,30%	0,0164%			
		Carte commerciale UE / Business	1,65%	0,0164%			
		Carte commerciale UE / Corporate	1,90%	0,0164%			
		Carte non régulée UE					
		Cartes hors UE * particulier	1,60%	0,2627%			
		Cartes hors UE * commerciale	2,00%	0,2627%			
		MAESTRO	MAESTRO	Carte de débit	0,20%	0,0164%	
				Carte non régulée UE			
				Cartes hors UE * particulier	1,60%	0,2627%	
				Cartes hors UE * commerciale	2,00%	0,2627%	
		DFS	DFS	Carte de débit UE (Diners' Club)	0,20%	0,15%	
Carte de crédit UE (Diners' Club)	0,30%			0,15%			
Carte Commerciale	1,75%			0,15%			
Carte hors UE *	1,50%			0,15%			
UP	UP	Carte de débit UE					
		Carte de crédit UE					

			Carte hors UE *	1,20%	
E-commerce	CB	CB	Carte de débit/universelle	0,20%	0,00122 €
			Carte de crédit	0,30%	0,00122 €
			Carte commerciale	0,90%	0,00122 €
			Carte non régulée		
			Cartes hors UE *		
	VISA	VISA	Carte de débit UE	0,20%	0,020%
			Carte de crédit UE	0,30%	0,024%
			Carte commerciale UE / Business DD	1,30%	0,024%
			Carte commerciale UE / Corporate DD	1,35%	0,024%
			Carte non régulée UE		
			Cartes de débit hors UE * particulier	1,60%	0,5600%
			Cartes de crédit hors UE * particulier	1,60%	0,5640%
			Cartes de débit hors UE * commerciale	2,00%	0,5600%
			Cartes de crédit hors UE * commerciale	2,00%	0,5640%
		VISA ELECTRON	Carte de débit	0,20%	0,020%
			Carte de crédit UE	0,30%	0,024%
			Carte commerciale	1,35%	0,024%
			Carte non régulée UE		
			Cartes de débit hors UE * particulier	1,60%	0,5600%
			Cartes de crédit hors UE * particulier	1,60%	0,5640%
			Cartes de débit hors UE * commerciale	2,00%	0,5600%
			Cartes de crédit hors UE * commerciale	2,00%	0,5640%
		VPAY	Carte de débit UE	0,15 €	0,020%
			Carte non régulée UE		
	MASTERCARD	MASTERCARD	Carte de débit	0,20%	0,0164%
			Carte de crédit UE	0,30%	0,0164%
			Carte commerciale UE / Business	1,65%	0,0164%
			Carte commerciale UE/ Corporate	1,90%	0,0164%
			Carte non régulée UE		
			Cartes hors UE * particulier	1,60%	0,2627%
			Cartes hors UE * commerciale	2,00%	0,2627%
		MAESTRO	Carte de débit	0,20%	0,0164%
			Carte non régulée UE		
			Cartes hors UE * particulier	1,60%	0,2627%
			Cartes hors UE * commerciale	2,00%	0,2627%

* Hors UE, les interchanges restent inchangés (non impactés par le Règlement) ; les taux indiqués ici sont des taux moyens constatés

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCEPTATION DE LA CARTE AMERICAN EXPRESS

Version janvier 2018

Article 1 : Cadre du présent contrat ; définitions et dispositions générales

a. Le présent document, les Annexes A et B jointes ainsi que nos autres procédures s'appliquant aux commerçants qui acceptent les Cartes American Express (susceptibles d'être ponctuellement modifiées) constituent votre contrat d'acceptation des Cartes AMERICAN EXPRESS® en France (ci-après dénommé le « Contrat »). En nous présentant des Débits en application du présent Contrat, vous convenez d'accepter les Cartes American Express conformément aux termes du présent Contrat dans vos Etablissements en France, lesquels ont été approuvés par nos soins pour les biens et services vendus (sauf mention ci-après) et de recevoir les paiements des Débits effectués dans vos Etablissements. Si vous refusez les termes du présent Contrat, vous ne devrez pas nous soumettre de Débits en application du présent Contrat et devrez nous en informer immédiatement, en nous retournant la totalité de la documentation (équipements, produits ou documents) AMERICAN EXPRESS.

b. Vous êtes conjointement et solidairement responsable des obligations de vos Etablissements au titre du présent Contrat.

c. Définitions :

Action Compensatoire (parfois dénommée « chargeback » ou « full recourse » dans notre documentation), désigne notre droit de (i) recevoir un remboursement de votre part du montant d'un Débit que nous vous avons versé, ou (ii) d'annuler un Débit que nous ne vous avons pas payé. Lorsque le terme « chargeback » est employé, il désigne le montant d'un Débit sous réserve d'un remboursement de votre part ou d'une annulation.

Action Compensatoire Evitable (parfois dénommé « chargeback évitable ») a la signification qui est attribuée à ce terme à l'Annexe A, paragraphe 5.e.

Appareil mobile désigne un appareil électronique reconnu par American Express et qui a la capacité d'effectuer un paiement par portefeuille numérique, notamment, sans limitation, les téléphones portables, les tablettes informatiques et les appareils électroniques portables.

Authentification forte du client désigne une authentification basée sur l'utilisation de deux éléments ou plus qui sont indépendants, de sorte que si un élément est compromis, la fiabilité des autres ne l'est pas, ces éléments faisant partie de deux des catégories suivantes ou plus : (i) un élément connu uniquement du Titulaire, (ii) un élément détenu uniquement par le Titulaire, et (iii) un élément inhérent au Titulaire.

Autorisation désigne une autorisation revêtant la forme d'un numéro de code d'approbation que nous ou une tierce partie désignée et approuvée par nos soins vous remettons le cas échéant.

Autre Contrat désigne tout contrat distinct du présent Contrat entre (i) vous ou l'une de vos Sociétés Affiliées et (ii) nous ou l'une de nos Sociétés Affiliées.

Autre Moyen de Paiement désigne toute carte de paiement (autre

que la Carte), carte de crédit, carte de débit, ou carte de paiement différé ou toute autre carte de paiement ou tout autre compte en devises étrangères, ainsi que tout autre instrument ou service de paiement.

Clé désigne une valeur de substitution remplaçant le PAN.

Bénéficiaire Effectif désigne toute personne physique qui détient directement ou indirectement au moins 25 % du capital ou des droits de vote du Signataire, ou une personne détenant un pouvoir de contrôle (au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce), d'administration ou de direction sur le Signataire.

Carte AMERICAN EXPRESS et Carte désignent toute carte, tout appareil électronique d'accès au compte, tout autre moyen ou service de paiement virtuel, électronique ou physique émis ou fourni par American Express, l'une de ses Sociétés Affiliées ou tout autre Tiers sous licence autorisé pour cela et portant la Marque American Express ou celles de ses Sociétés Affiliées. Les termes « crédit » « débit » appliqués aux Cartes sont interchangeables dans le présent Contrat.

Carte à puce désigne une carte qui contient une puce sur laquelle des données sont stockées (y compris des informations concernant le Titulaire), et qui peut être lue par le terminal d'un point de vente afin de faciliter le processus de Débit.

Carte Prépayée désigne toute Carte marquée ou désignée comme « prépayée » ou « prepaid » ou portant un identifiant équivalent communiqué selon nos instructions, le cas échéant. Une Commande Numérique a lieu lorsque des Informations sur les Débits sont prises via la page de paiement d'un site Internet, par Internet, un courrier électronique, un intranet, un extranet ou tout autre réseau numérique pour le paiement de biens ou de services. Cela inclut les Débits sur Internet et les Débits effectués via une application.

Commission désigne un montant que nous facturons pour l'acceptation de la Carte, ce montant étant (i) un pourcentage du montant nominal du Débit (Taux de Commission) ; (ii) une commission forfaitaire par transaction ; (iii) une commission mensuelle ou annuelle ; ou (iv) une combinaison des points (i) à (iii).

Compte désigne votre compte bancaire en France.

Contrat de Tiers Acquéreur désigne tout accord entre vous et un Tiers Acquéreur de Commerçants concernant l'acceptation et/ou le traitement d'Autres Produits de Paiement.

Dirigeant désigne tout individu exerçant un contrôle sur la gestion de la société (ou sur une autre entité dotée d'une personnalité morale distincte), par exemple un dirigeant (y compris un dirigeant de fait) ou une fonction équivalente.

Crédit désigne le montant du Débit que vous remboursez aux Titulaires pour des achats ou paiements réalisés au moyen d'une Carte.

Débit désigne un paiement ou un achat réalisé au moyen d'une Carte.



Débit à Livraison Différée désigne un achat unique pour lequel vous devez créer et adresser deux Enregistrements de Débit distincts. Le premier Enregistrement de Débit est pour le dépôt ou l'acompte, et le second pour le solde de l'achat.

Débit Contesté désigne tout Débit (ou une partie de celui-ci) faisant l'objet d'une plainte, d'une réclamation ou d'une demande d'information complémentaire.

Débit Carte Non Présentée désigne un Débit pour lequel la Carte ne vous est pas remise au point d'achat (par exemple, les Débits par courrier, téléphone, sur Internet ou sous forme numérique, y compris une transaction effectuée par une application de Portefeuille numérique mais à l'exclusion des transactions effectuées par un Portefeuille numérique sans contact).

Débit Agrégé désigne un Débit qui combine plusieurs achats ou remboursements (ou les deux à la fois) de faibles montants imputés sur une Carte en un Débit unique et plus important avant de nous soumettre ce dernier pour paiement.

Débit effectué via une application désigne un Débit qui est effectué via votre application conçue spécifiquement pour la navigation sur les appareils mobiles ou les tablettes.

Débit par Paiement Anticipé désigne des Débits pour lesquels l'intégralité du paiement est effectuée avant que vous ne fournissiez les biens et/ou que vous n'offriez les services au Titulaire.

Débit réalisé en Personne (parfois dénommé « Débit Carte Présentée » dans nos documents) désigne un Débit pour lequel la Carte est présentée physiquement au point de vente, y compris les Débits réalisés au niveau des Terminaux en libre-service (ou, dans le cas des transactions effectuées par un portefeuille numérique sans contact, un appareil mobile).

Débit sur Internet désigne un Débit effectué depuis votre site Internet en utilisant un navigateur Internet. Cela exclut les Débits effectués via une application.

Directive désigne la Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur et toute subrogation, modification ou révision apportée à celle-ci, le cas échéant. La Directive a été transposée en droit français par l'ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017, qui a été codifiée aux articles L. 314-1 et suivants du Code monétaire et financier.

Détenteur de droits désigne une personne physique ou morale ayant la capacité juridique et le pouvoir de revendiquer un copyright, une marque commerciale ou autre droit de propriété intellectuelle.

Devise Locale désigne la devise du pays dans lequel un Débit ou un Crédit est réalisé.

Etablissement (parfois également dénommé « commerçant » ou « SE » dans notre documentation) désigne chacun des emplacements, boutiques, points de ventes, sites Internet, réseaux numériques, et tout autre point de vente utilisant toutes méthodes de vente de biens et de services vous appartenant ainsi qu'à vos Sociétés Affiliées, y compris les futures méthodes de vente de biens et de services que vous adopterez.

Enregistrement de Crédit désigne l'enregistrement d'un Crédit répondant à nos exigences (tel que décrit à l'Annexe A,

paragraphe 3.a).

Enregistrement de Débit désigne l'enregistrement d'un Débit répondant à nos exigences (se référer à l'Annexe A, paragraphe 1.a(i)).

Informations sur les Débits à la signification qui est attribuée à ce terme à l'Annexe A, paragraphe 1.a(i).

Informations sur le Titulaire désigne toutes informations relatives aux Titulaires et aux transactions par Carte, y compris les noms, adresses, numéros de compte et cryptogramme visuel à 4 chiffres (ou autrement dénommé 4DBC)

Intermédiaire de Traitement Monétique désigne une tierce partie intermédiaire retenue par vous et certifiée par nos soins pour l'obtention d'Autorisations de notre part et la présentation de Débits et de Crédits à notre intention.

Jour Ouvré désigne un jour d'ouverture du lundi au vendredi (en dehors des jours fériés et chômés).

Marques désigne les noms, logos, noms de domaine, marques de service, marques commerciales, dénominations, signatures ou autres désignations déposées.

Méthode CDCVM de vérification du Titulaire de la Carte désigne une méthode de vérification du Titulaire de la carte approuvée et reconnue par American Express et qui consiste à vérifier les références du titulaire sur un appareil mobile.

Numéro d'Etablissement (parfois dénommé numéro « commerçant » ou « SE » dans notre documentation) représente le numéro unique que nous attribuons à chaque Etablissement. Si vous possédez plus d'un Etablissement, il se peut que nous attribuons un Numéro d'Etablissement à chacun d'entre eux.

Paiement par portefeuille numérique désigne une transaction effectuée par un portefeuille numérique sans contact ou par une application de portefeuille numérique gérée via un portefeuille numérique et contrôlée par un fournisseur tiers de portefeuille installé dans un appareil mobile et approuvé par American Express.

PAN (Primary Account Number, soit Numéro de compte primaire) désigne une série de chiffres utilisée pour identifier une relation client. Le numéro attribué permet d'identifier à la fois l'émetteur et le Titulaire de la carte.

Parties concernées désigne l'ensemble de vos employés, agents, représentants, sous-traitants, les Intermédiaires de Traitement Monétique, les fournisseurs du matériel de votre point de vente ou des systèmes ou solutions de traitement des paiements, et toute autre partie à laquelle vous pouvez fournir un accès à l'information sur le Titulaire conformément au présent Contrat.

Programme American Express SafeKey (Programme AESK) désigne soit le Programme American Express SafeKey 1.0, soit le Programme American Express SafeKey 2.0, soit les deux.

Programme American Express SafeKey 1.0 désigne un outil de prévention de la fraude spécifiquement conçu dans le but de réduire les Débits sur Internet frauduleux au moyen de spécifications 3-D Secure™ afin de garantir une fonctionnalité conforme au secteur.



Programme American Express SafeKey 2.0 désigne un outil de prévention de la fraude spécifiquement conçu dans le but de réduire les Commandes Numériques frauduleuses au moyen de spécifications 3-D Secure™ afin de garantir une fonctionnalité conforme au secteur.

Réserve a la signification qui lui est donnée au paragraphe 7.a.

Signataire du Contrat désigne la personne physique dûment habilitée à signer le contrat et soit bénéficiant du statut de représentant légal de la société signataire du contrat avec American Express soit ayant reçu pouvoir à l'effet de signer le contrat.

Société Affiliée désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun des parties concernées, y compris ses filiales.

Spécifications désigne l'ensemble des conditions relatives à la connectivité au réseau American Express et au traitement des transactions électroniques, y compris l'Autorisation et l'envoi des transactions, disponible soit à l'adresse www.americanexpress.com/merchantspecs ou sur demande auprès de nos services.

Terminal en libre-service désigne un système de point de vente sans surveillance (par exemple, un distributeur de carburant avec « paiement à la pompe » ou un distributeur automatique).

Titulaire désigne le porteur ou le titulaire d'une Carte (dont le nom peut ou non être inscrit en relief ou imprimé sur le recto de la Carte) sous réserve que, lorsqu'un nom est inscrit sur une Carte, la personne dont le nom apparaît sur la Carte soit le Titulaire. Une Transaction à Livraison Numérique a lieu lorsque des biens ou des services sont commandés en ligne ou par voie électronique et livrés par voie numérique (par exemple, des téléchargements d'images, d'applications ou de logiciels).

Transaction effectuée par une application de portefeuille numérique désigne une transaction effectuée par un portefeuille numérique utilisant un navigateur ou une application du commerçant au sein de l'appareil mobile et ne passant pas par une technologie sans contact.

Transaction effectuée par un portefeuille numérique sans contact désigne une transaction effectuée par un portefeuille numérique au sein d'un appareil mobile, par le biais d'une technologie sans contact, à un terminal compatible avec une technologie sans contact.

Technologie sans contact (parfois dénommée « contactless » ou « NFC ») désigne toute technologie permettant le transfert sans contact des données relatives à un Débit, d'une carte à puce (ou un appareil électronique mobile) vers le terminal d'un point de vente, au titre d'un Débit réalisé en Personne.

Tiers Acquéreur de Commerçants désigne toute personne qui conclut un contrat de Tiers Acquéreur avec vous.

Les termes nous, notre et nos désignent American Express Payment Services Limited, société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles (sous le n° 06301718) dont le siège social est sis à Belgrave House, 76 Buckingham Palace Road, London, SW1W 9AX, Royaume Uni.

Les termes vous, votre et vos désignent la société, la société de

personnes, le commerçant indépendant ou toute autre entité acceptant la Carte au titre du présent Contrat et ses Sociétés Affiliées exerçant une activité dans le même secteur.

Les autres termes définis au présent Contrat apparaissent en italiques et s'appliqueront à l'intégralité du présent Contrat, et non uniquement à la stipulation à laquelle ils se rapportent.

d. Vous devez nous remettre une liste des Sociétés Affiliées acceptant la Carte au titre du présent Contrat, et nous informer rapidement de tous changements ultérieurs relatifs à cette liste. Vous êtes responsable du bon respect des termes du Contrat par ces Sociétés Affiliées et confirmez être autorisé à accepter ces termes en leur nom.

e. Le Contrat ne concerne que vous et vos sociétés affiliées. Vous ne devez obtenir aucune Autorisation, ne soumettre aucun Débit ou Crédit, ni ne recevoir aucun paiement pour le compte de toute autre partie.

Article 2 : Acceptation de la carte

a. En faisant le choix de conclure le présent Contrat, vous acceptez les Cartes American Express pour le paiement des biens et services vendus par vos Etablissements en France et vous acceptez de fournir ces biens et services au Titulaire conformément à toutes les dispositions (explicites ou implicites) qui s'appliquent entre vous et le Titulaire concernant la fourniture de ces biens et services.

b. Lorsque vous communiquez aux clients les moyens de paiement que vous acceptez (en particulier mais non restreint aux cas suivants : sur le point de vente physique, sur le site internet, sur les terminaux et automates de paiement fixes ou mobiles, ainsi que sur leurs écrans d'affiche numérique), vous devez indiquer votre acceptation des Cartes American Express et afficher nos Marques conformément à nos directives.

c. Vous ne devez à aucun moment :

- (i) critiquer ou décrier de façon erronée la Carte ou l'un de nos services ou programmes ou faire payer un supplément pour l'utilisation de la Carte ;
- (ii) vous livrer à des activités commerciales, promotionnelles ou autres activités nuisibles à notre activité ou marque ;
- (iii) demander aux Titulaires, comme condition d'acceptation de la Carte, de renoncer à leur droit de contester un Débit ; ou
- (iv) demander aux Titulaires, comme condition d'acceptation de la Carte, de fournir des informations personnelles.

d. Vous ne devez pas accepter la Carte pour :

- (i) les dommages-intérêts, pertes, sanctions ou amendes de toute sorte ;
- (ii) les coûts ou frais supérieurs au prix normal de vos produits ou services (plus les taxes applicables) ou les Débits, qui ne seraient pas expressément approuvés par les Titulaires ;
- (iii) les montants impayés ou les montants couvrant les chèques en opposition ou retournés impayés ;
- (iv) les services de jeu (y compris les jeux en ligne), jeux d'argent, dettes de jeu ou tickets de loterie ;
- (v) le contenu strictement réservé aux adultes vendu via des Transactions à Livraison Numérique ;
- (vi) des espèces ;
- (vii) les ventes réalisées par des tiers ou entités exerçant une activité dans des secteurs d'activité autres que les vôtres ;
- (viii) les montants ne constituant pas des ventes de bonne foi de biens ou services dans vos Etablissements, par exemple les

achats effectués par vos propriétaires (ou des membres de leur famille) ou des employés à des fins de trésorerie ;

(ix) les transactions commerciales illégales, ou des biens ou services dont la fourniture est illégale au titre des lois qui nous sont applicables, qui vous sont applicables ou qui sont applicables au Titulaire (par exemple, vente illégale en ligne/sur internet de médicaments délivrés sur ordonnance ; vente de biens qui portent atteinte aux droits d'un Détenteur de droits) ; ou

(x) les autres cas que nous vous notifions le cas échéant.

e. Vous acceptez de nous informer immédiatement si le terminal d'un point de vente cesse d'accepter ou de traiter efficacement la Carte.

Article 3 : Transmission des débits et crédits

a. L'ensemble des transactions, des Débits et des Crédits doivent être réalisés dans la Devise Locale, sauf indication contraire écrite de notre part ou autrement requis par la législation locale ou la réglementation des changes. Vous devrez nous soumettre l'ensemble des Débits dans un délai de sept (7) jours à compter de leur date de survenance, étant entendu que vous devrez attendre d'avoir envoyé les biens ou fourni les services au Titulaire avant de transmettre les Débits, après quoi vous disposerez de sept (7) jours pour transmettre ces Débits. Le dépôt de fond (ou « acompte ») réalisé dans le cadre d'un Débit à Livraison Différée et tous Débits par Paiement Anticipé peut être soumis avant l'expédition des biens ou la fourniture des services sous réserve des conditions posées aux paragraphes 1.j et 1.k de l'Annexe A.

b. Vous devrez créer un Enregistrement de Crédit et nous soumettre les Crédits dans un délai de sept (7) jours à compter de la détermination d'une créance de Crédit. Vous ne devrez pas émettre de Crédit lorsqu'il n'existe aucun Débit correspondant. Nous déduirons le montant total du Crédit de notre paiement à votre intention (ou, si vous avez signé une autorisation de prélèvement automatique, nous débitons votre Compte), mais si nous ne le pouvons pas, vous devrez alors nous régler rapidement dès réception de notre demande de paiement de ce Crédit. Si vous accordez un Crédit, nous ne rembourserons ni la Commission, ni les autres frais ou estimations préalablement appliqués au Débit correspondant et nous pourrions vous facturer une commission de traitement du Crédit. Vous devrez soumettre l'ensemble des Débits et Crédits sous le Numéro Commerçant de l'Etablissement d'origine du Débit ou du Crédit.

c. Vous devrez émettre les Crédits vers le compte Carte utilisé pour effectuer l'achat initial, à moins qu'il n'ait été effectué au moyen d'une Carte Prépayée que le client ne peut plus utiliser, ou à moins que le Crédit ne corresponde à un cadeau retourné par une personne autre que le Titulaire ayant effectué l'achat initial, auquel cas vous devrez appliquer votre politique de remboursement. Les Débits et Crédits seront réputés acceptés le Jour Ouvré de leur soumission, s'ils ont été traités de notre part préalablement à notre échéance de traitement des Débits et Crédits pour ces mêmes jours et lieu correspondants.

d. Vous ne devrez pas rembourser les Titulaires en espèces pour les biens ou services achetés avec la Carte, sauf si cela est exigé par la loi. Votre politique de remboursement des achats avec la Carte doit être au moins aussi favorable que votre politique de remboursement des achats avec les Autres Produits de Paiement et autres moyens de paiement. Vous devrez présenter votre politique de remboursement aux Titulaires au moment de l'achat et conformément à la législation en vigueur.

e. Vous ne devez pas soumettre de Débits pour lesquels le montant total exact n'est pas spécifié au moment où le Titulaire consent à faire la transaction. Sans porter atteinte à nos droits d'Action Compensatoire en général, si vous agissez ainsi, et que la Carte est émise au sein de l'Espace Économique Européen, nous aurons droit de recourir à l'Action Compensatoire pendant une durée de cent vingt (120) jours à compter de la date de soumission du Débit pour le montant total du Débit et, par la suite, pour n'importe quelle partie contestée du Débit (dans la limite du montant total). Si le Titulaire consent à un montant de Débit ajusté, nous pouvons exercer des droits d'Action Compensatoire en conséquence. Un Titulaire peut donner son accord, par exemple, en entrant son code confidentiel valide au moment de la transaction en suivant les procédures indiquées dans l'Annexe A. pour un Débit effectué en Personne.

Article 4 : Commission et autres frais

Votre Commission initiale est celle que nous vous avons fournie par écrit. Lorsque le Taux de Commission est indiqué sans autre explication, ce taux s'appliquera au montant total du Débit, y compris les taxes applicables. Nous pouvons ajuster une Commission, modifier tout autre montant que nous vous facturons au titre du présent Contrat et appliquer ponctuellement des frais supplémentaires, sous réserve de vous en avoir préalablement informé. Les Débits qui ne seront pas soumis par voie électronique seront soumis à des frais supplémentaires. Nous nous réservons le droit, en vous le notifiant au préalable, de vous appliquer des frais supplémentaires pour les Débits pour lesquels vous n'auriez pas obtenu d'Autorisation. Nous pourrions vous facturer différentes Commissions pour des Débits présentés par vos Etablissements se trouvant dans des secteurs d'activité différents et vous devrez traiter les Débits selon le Numéro d'Etablissement approprié fourni par nos soins pour chaque secteur d'activité. Nous vous informerons des différentes Commissions vous concernant. Nous pourrions appliquer des frais pour tout rejet de prélèvement automatique, virement ou retard de paiement. Vous serez préalablement informé du montant de ces frais.

Article 5 : Paiement des débits

a. Nous vous payerons les Débits conformément au présent Contrat. Vous recevrez le paiement conformément à votre échéancier de paiement dans la Devise Locale pour la valeur nominale des Débits présentés depuis vos Etablissements en France, diminué de :

(i) toute Commission ;

(ii) tous autres frais ou montants dont vous nous êtes redevables ou à nos Sociétés Affiliées au titre de tout contrat ou accord ;

(iii) tous montants pour lesquels nous détenons un droit d'Action Compensatoire ; et

(iv) le montant total de tous Crédits présentés de votre part.

Par défaut, votre échéancier de paiement est de quatre (4) Jours Ouvrés à compter du Jour Ouvré suivant la réception et le traitement par nos soins de l'ensemble des Informations sur les Débits. Des échéanciers de paiement alternatifs sont disponibles. Vous ne serez pas autorisé à recevoir de paiement au nom ou pour le compte d'un tiers.

b. Nous mettrons à votre disposition -au moins une fois par mois- les informations concernant vos débits et vos crédits, y compris les commissions et toutes autres sommes payées. Vous acceptez que nous rassemblerions les informations visées aux paragraphes 5.a.(i) et (ii) pour vous les communiquer. Bien que les commissions d'interchange ne s'appliquent pas entre les acquéreurs et émetteurs d'American Express, dans l'hypothèse où

une transaction serait soumise à des règles de commissions d'interchange, le réseau American Express paiera à l'émetteur de la carte une compensation nette qui n'excèdera pas 0,3 % pour les 'cartes de crédit' au sens du règlement (UE) 2015/751 et 0,2 % pour les 'cartes de débit' et les 'cartes prépayées' au sens du règlement (UE) 2015/751.

c. Les informations données au paragraphe 5.b ci-dessus seront mises à votre disposition en ligne. Vous trouverez ces informations sur le service électronique dédié aux commerçants, à l'adresse www.americanexpress.fr/commerce. Si vous choisissez de recevoir des relevés au format papier, nous pourrions vous appliquer des frais pour chaque relevé au format papier, qui pourront varier dans le temps.

d. Vous devrez nous informer par écrit de toute erreur ou omission relative à votre Commission ou autres frais pour les paiements des Débits ou Crédits, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date du relevé concerné ou de tout autre document de réconciliation fourni ou mis à disposition par nos soins contenant ladite erreur ou omission, faute de quoi nous considérerons les informations de réconciliation correspondantes, qui seront définitivement établies, comme complètes et exactes en ce qui concerne ces montants.

e. Si nous déterminons, à tout moment, que nous avons effectué un paiement en votre faveur par erreur, nous déduirons ces montants des futurs paiements qui vous sont dus, les déduirons de votre Compte (si vous avez signé une autorisation de prélèvement automatique) ou vous facturerons ces montants. Si vous recevez un paiement de notre part qui ne vous est pas dû au titre du présent Contrat, vous devrez immédiatement nous en informer (en appelant notre centre de service téléphonique) ainsi que votre Intermédiaire de Traitement Monétique et nous retourner rapidement ce paiement. Que vous nous en ayez informés ou non, nous avons le droit de suspendre des paiements à venir qui vous sont destinés ou de débiter votre Compte, jusqu'au remboursement intégral du montant du paiement effectué par erreur. Nous n'avons aucune obligation de payer toute autre partie que vous au titre du présent Contrat.

f. Vous ne devrez pas recouvrer auprès d'un Titulaire un paiement ou un achat réalisé avec la Carte ou encore facturer ce Titulaire pour ce Débit, à moins que (i) nous n'ayons exercé une Action Compensatoire pour ce Débit, que (ii) vous nous ayez remboursé toutes sommes que nous vous aurons versées pour ce Débit et que (iii) vous déteniez le droit de poursuivre le Titulaire.

Article 6 : Action compensatoire :

a. Nous pouvons recourir à l'Action Compensatoire pour tout Débit :

- (i) lorsqu'un Titulaire conteste un Débit, tel que décrit en Annexe A, paragraphe 5, ou détient légalement le droit de suspendre ses paiements ;
- (ii) en cas de fraude réelle ou supposée relative à ce Débit ;
- (iii) en cas de manquement de votre part aux dispositions du présent Contrat (y compris l'absence d'Autorisation ou de consentement du Titulaire ou l'omission d'Informations sur les Débits concernant des présentations de Débit), que nous vous ayons ou non informé, au moment du paiement de ce Débit, dudit manquement et que vous ayez ou non reçu une Autorisation pour ce Débit ; ou
- (iv) tel que prévu ailleurs dans le présent Contrat.

Dans le cas d'une Action Compensatoire, nous ne rembourserons

ni la Commission ni les autres frais réels ou estimés, ou nous recouvrerons ces montants auprès de vous.

b. Nous pourrions exercer l'action compensatoire en déduisant, en suspendant, en compensant ou en annulant notre paiement à votre intention (ou en débitant votre Compte, si vous avez signé un mandat de prélèvement), ou vous informer de votre obligation de nous régler, ce que vous devrez faire immédiatement et intégralement. Une absence de demande ou de mise en recouvrement du paiement de notre part ne constitue pas une renonciation à nos droits d'Action Compensatoire.

Article 7 : Actions protectrices – création d'une réserve

a. Nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat, nous pouvons, selon notre avis raisonnable, déterminer la nécessité de suspendre et d'annuler des paiements auxquels nous aurions procédé à votre intention au titre du présent Contrat ou vous demander de nous fournir des garanties supplémentaires relatives aux obligations, existantes ou potentielles, de vos Sociétés Affiliées envers nous, y compris l'ensemble de vos obligations existantes ou potentielles envers nous ou nos Sociétés Affiliées au titre du Contrat ou de tout Autre Contrat. Ces paiements suspendus sont appelés Réserve.

b. Les cas susceptibles de nous inciter à constituer une Réserve incluent :

- (i) la cessation ou la dégradation d'une part substantielle de votre activité, auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
- (ii) la vente de la totalité ou d'une partie substantielle de vos actifs, ou l'acquisition par toute partie de 25 % ou plus des titres de capital émis par vous (ne sont pas visées ici les parties détenant 25 % ou plus de ces titres à la date du présent Contrat), que ce soit par l'acquisition de nouveaux titres de capital, de titres existant ou autres (dans chacun des cas, sous forme de transaction unique ou de transactions multiples), auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
- (iii) un changement défavorable important dans le cadre de votre activité ;
- (iv) votre insolvabilité, auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
- (v) la réception par nous d'un volume disproportionné (en valeur ou en nombre) de Débits Contestés dans l'un ou l'ensemble de vos Etablissements ;
- (vi) notre conviction raisonnable qu'un Débit n'a pas été autorisé par le Titulaire ;
- (vii) notre conviction raisonnable que vous ne pourrez pas tenir vos obligations au titre du présent Contrat, au titre de tout Autre Contrat ou envers les Titulaires.
- (viii) toute mesure protectrice d'un Tiers Acquéreur de Commerçants ou mesure d'autoprotection ou recours, prévue par le Contrat de Tiers Acquéreur, qui est utilisée ou survient, pour compenser tout risque de pertes significatives dans les conditions prévues par le Contrat de Tiers Acquéreur, auquel cas vous devez nous en informer immédiatement.
- (ix) vous ne fournissez pas les informations raisonnablement demandées ; ou
- (x) vous enfreignez les dispositions du présent Contrat.

c. Si un événement nous amène à croire que nous devons créer une Réserve, alors nous pourrions :

- (i) constituer une Réserve ;
- (ii) vous demander d'arrêter d'accepter des Débits immédiatement après réception de notre notification. Si vous continuez à accepter des Débits après notre notification, vous ne serez pas payé pour

ces Débits ;

(iii) prendre d'autres mesures raisonnables afin de protéger nos droits ou ceux de nos Sociétés Affiliées, y compris le changement de l'échéancier ou de la méthode de paiement des Débits, exercer une Action Compensatoire, ou vous facturer des frais pour les Débits Contestés; et/ou

(iv) procéder à la résiliation du présent Contrat immédiatement après vous en avoir informé

d. Nous pouvons augmenter le montant de la Réserve à tout moment à condition que le montant de la Réserve n'excède pas le montant nécessaire, selon notre avis raisonnable, pour couvrir n'importe quel risque financier conformément au présent Contrat (incluant les Débits que vous soumettez pour des biens ou des services non encore reçus par le Titulaire), par nous ou nos Sociétés Affiliées conformément à tout Autre Contrat, ou par nos Titulaires. Vous n'aurez aucun droit sur aucune somme retenue en Réserve au titre du présent Contrat tant que toutes vos obligations n'auront pas été levées dans des conditions que nous estimons satisfaisantes.

e. Nous pourrions déduire, suspendre, compenser ou annuler à partir de la Réserve tous montants nous étant dus par vous ou vos Sociétés Affiliées au titre du présent Contrat ou tout Autre Contrat.

f. Sur demande, vous devrez rapidement nous fournir vos informations financières et opérationnelles, y compris vos derniers documents comptables certifiés.

g. Si la différence entre ce que nous vous devons et ce que vous nous devez est négative, nous serons en droit de :

(i) vous demander un paiement intégral immédiat à compter de la réception de notre notification relative au montant de ce solde débiteur ainsi que les intérêts de retard concernant ce paiement ;

(ii) débiter votre Compte (si vous avez signé un mandat de prélèvement) ;

(iii) adresser le solde débiteur à un tiers (par exemple un cabinet d'avocats) pour recouvrement et vous facturer des frais de transfert de dossier ainsi que l'ensemble des coûts y afférents et/ou

(iv) résilier le Contrat immédiatement en vous le notifiant au préalable si nous ne percevons pas immédiatement le paiement intégral du solde débiteur prévu par les points (i) et (ii) ci-dessus ou dans le cas du point (iii).

Article 8 : Procédures opérationnelles et autres procédures

Les stipulations de l'Annexe A vous seront applicables, et vous devrez les respecter.

Article 9 : Conditions spécifiques a des secteurs d'activités particuliers

Les stipulations de l'Annexe B vous seront applicables, et vous devrez les respecter, si vous ou vos Société Affiliées exercez une activité dans l'un des secteurs indiqués à l'Annexe B.

Article 10 : Indemnisation/garantie et limitation de responsabilité.

a. Vous devrez, sans limitation, nous indemniser de tous dommages-intérêts, pertes, dépenses, frais, coûts (y compris les frais de justice ou d'arbitrage, débours et honoraires d'avocats)

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable – 542 820 352 R.C.S. Dijon – Code NAF 6419Z - TVA intracommunautaire FR 425 428 203 52
Siège Social : 14 bd de la Trémouille - BP 20810 – 21008 Dijon Cedex – CCP Dijon 1603 F 025 – Swift : CCBPFRPPDJN - ORIAS Courtier Assurances 07 023 116

que nous ou nos Sociétés Affiliées, successeurs et ayants droit avons encouru ou encourons et qui émanent ou sont prétendus avoir émané à l'occasion (i) de tout manquement à vos obligations au titre du présent Contrat, (ii) de tout défaut ou imperfection de vos biens ou services ou de leur fourniture, (iii) de tout défaut de livraison de vos biens ou services, ou (iv) de toute violation qui vous serait imputable ainsi qu'à vos employés, agents ou prestataires au titre du Contrat ou de toute législation ou réglementation en vigueur.

b. Nonobstant les dispositions de la Section 10.a. ci-dessus, aucune des parties ne sera responsable envers l'autre, en cas de manquement à ses obligations prévues au titre du présent Contrat, ou de toute législation ou réglementation en vigueur, de tout préjudice résultant notamment d'une perte de bénéfices, perte de chance, perte d'économies, perte de revenus, ou pertes commerciales autres que les sommes dues par l'une ou l'autre des parties au titre du présent Contrat. En outre, aucune des parties ne sera responsable envers l'autre de tout dommage direct ou indirect lié à la défaillance d'un prestataire de télécommunication ou d'un système bancaire, sans préjudice de notre droit de constituer une Réserve ni de notre droit de remboursement.

Article 11 : Droits de propriété et utilisations autorisées

a. Aucune des parties ne détient de droits sur les Marques de l'autre partie, ni ne peut utiliser les Marques de l'autre partie sans son consentement écrit préalable, sauf si une stipulation du présent Contrat l'autorise expressément.

b. Vous convenez que nous, nos Tiers Acquéreurs de Commerçants, nos détenteurs de licence et nos Sociétés Affiliées pourrions utiliser votre nom, l'adresse de votre/vos Établissement(s) et vos Marques, y compris mais sans que cette liste soit limitative, votre adresse physique, adresse de site Internet et/ou URL le cas échéant, sur la documentation indiquant qu'un Établissement accepte la Carte que nous, nos commerçants affiliés tiers, nos détenteurs de licence et/ou nos Sociétés Affiliées pourrions ponctuellement publier.

Article 12 : Confidentialité

a. Toutes informations relatives à un Titulaire sont confidentielles et sont notre propriété exclusive. Sauf stipulation contraire, vous ne devrez divulguer aucune information relative à un Titulaire ni utiliser celle-ci à d'autres fins que celle de faciliter les transactions avec la Carte conformément au présent Contrat. Toutes les informations relatives à un Titulaire que le commerçant aura collectées directement auprès du Titulaire à l'occasion de la vente de ses produits ou services, et qui sont enregistrées dans son système informatique à cette occasion, constituent la propriété du commerçant qui pourra les exploiter librement.

b. Vous êtes responsable de la garantie de la sécurité des Informations relatives à un Titulaire conformément au droit applicable et à notre Politique en matière de Traitement de la Protection des Données (voir Annexe A, paragraphe 6).

Article 13 : Expiration et résiliation

a. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend effet le jour où :

(i) vous acceptez une Carte pour la première fois après réception du présent Contrat ou après nous avoir indiqué votre intention

d'être lié par le présent Contrat en nous présentant des Débits au titre du présent Contrat ; ou

(ii) nous approuvons votre demande d'acceptation des Cartes ; quel que soit leur ordre de survenance, et il s'étendra jusqu'à ce qu'il soit résilié par écrit par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis d'au moins trente (30) jours, ou d'une durée différente, selon les termes du présent Contrat.

b. Si vous n'avez pas présenté un Débit au cours de toute période de douze (12) mois consécutifs, nous pourrions (i) considérer cela comme une résiliation de votre part du présent Contrat, que nous pouvons accepter en bloquant techniquement votre accès à nos services conformément au présent Contrat, ou (ii) suspendre votre accès à nos services. Nous nous réservons le droit d'informer le fournisseur de terminal de paiement de votre point de vente de la résiliation du Contrat. La résiliation prévue ci-dessus ne vous dispense pas d'exercer les autres droits de résiliation que vous pouvez avoir conformément au présent Contrat. Si vous n'avez pas effectué de Débit pendant une période de douze (12) mois consécutifs et souhaitez continuer à accepter la Carte, vous devez nous contacter afin de déterminer le statut de votre compte et (i) dans le cas où nous aurions résilié le Contrat, conclure un nouveau contrat avec nous, ou (ii) dans le cas où nous aurions suspendu votre accès à nos services, demander la réactivation de votre accès à nos services. Si vous ne le faites pas, cela pourrait entraîner des retards dans les paiements que nous devons vous verser.

c. Sans que cela porte atteinte à nos droits de résiliation immédiats mentionnés dans la Section 7, la présente Section 13 ou dans la Section 15 ou à tout autre droit de résiliation dont nous pouvons nous prévaloir, si l'une ou l'autre partie manque substantiellement à ses obligations et n'y remédie pas dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'autre partie notifie par écrit un tel manquement et exige la réparation de ce manquement, alors la partie non défaillante pourra résilier le Contrat immédiatement après notification à l'autre partie.

d. En cas de résiliation du présent Contrat, sans que cela ne porte atteinte aux autres droits ou recours dont nous pourrions nous prévaloir, nous pouvons suspendre tous nos paiements jusqu'au recouvrement total de l'ensemble des montants que vous et vos Sociétés affiliées nous devez ainsi qu'à nos Sociétés Affiliées. Si des montants demeurent impayés, alors vous, vos successeurs et ayants-droit autorisés serez responsables de ces montants et devrez nous payer dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande. Vous devrez également retirer les affichages de nos Marques, nous retourner immédiatement notre documentation et nos équipements, ainsi que nous présenter tous les Débits et Crédits survenus préalablement à la résiliation.

e. Les stipulations des Sections 1, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14 et 15, ainsi que les paragraphes 1.i, 3.e, 5 et 6 de l'Annexe A resteront en vigueur après la résiliation du présent Contrat, ainsi que toute autre stipulation qui, de par sa nature, le prévoit. Notre droit d'accès direct au Compte survivra également le temps qu'il soit procédé à l'ensemble des crédits et débits relatifs aux transactions conformément aux termes du Contrat.

Article 14 : Règlement des litiges

Si vous souhaitez formuler une réclamation relative à l'application de ce Contrat, veuillez contacter le service clientèle au 01 47 77 75 75.

Toute action menée par l'une des parties sera portée devant le Tribunal de commerce de Paris, et chaque partie consent à la juridiction exclusive de ce tribunal concernant toute réclamation ou affaire survenant au titre de ou en rapport avec le Contrat ou les partenariats juridiques établis par le Contrat. Cette clause sera applicable à toute partie ayant qualité pour accepter une clause d'attribution de juridiction.

Article 15 : Divers

a. Vos Déclarations et Garanties

Vous déclarez et nous garanzissez que :

(i) vous êtes dûment qualifié et autorisé à exercer votre activité dans l'ensemble des zones géographiques où cette activité est exercée ;

(ii) vous avez pleine autorité et l'ensemble des actifs et liquidités nécessaires à la tenue de vos obligations et au paiement de vos dettes dès leur exigibilité ;

(iii) il n'existe aucune circonstance possible ou en cours susceptible de nuire de façon importante à votre activité ou capacité à tenir vos obligations ou à payer vos dettes ;

(iv) vous êtes autorisé à conclure le Contrat en votre nom et celui de vos Etablissements et Sociétés Affiliées, y compris ceux indiqués au Contrat, et la personne qui signe le Contrat ou le conclut a le pouvoir de vous engager, ainsi que ces Etablissements et Sociétés Affiliées, contractuellement ;

(v) Ni vous (sans tenir compte de changements de nom), ni une entité exploitant votre activité ou n'importe quels propriétaires ou dirigeants de votre activité n'ont précédemment conclu de contrat d'acceptation de carte avec nous qui aurait été résilié sur la base d'un manquement au contrat en question ;

(vi) vous pouvez agir pour le compte de l'ensemble de vos Sociétés Affiliées présentant des Débits et/ou Crédit au titre du Contrat, y compris l'acceptation de votre part de notre paiement des Débits encourus auprès de vos Sociétés Affiliées auxquelles vous avez donné instruction d'un tel paiement en votre faveur ;

(vii) ni vous, le signataire du Contrat, vos Bénéficiaires Effectifs (lorsque vous êtes une société ou une autre entité dotée d'une personnalité morale distincte), les Contrôleurs ou aucun interlocuteur désigné par vos soins pour gérer votre relation avec nous ne faites l'objet de mesures restrictives, de mesures de gel des avoirs ou de régimes de sanctions ;

(viii) vous n'avez affecté à aucun tiers des paiements vous étant dus au titre du présent Contrat ;

(ix) vous nous avez fourni toutes les informations que nous avons demandées en lien avec le présent Contrat et lesdites informations sont véridiques, précises et complètes ;

(x) vous avez lu le présent Contrat, conservé une copie, ainsi que remis une copie à l'ensemble de Vos Sociétés Affiliées autorisés à présenter des Débits au titre du Contrat.

Si à tout moment, l'une de vos déclarations ou garanties au titre du Contrat venait à être inexacte, incorrecte ou incomplète, nous pourrions résilier le Contrat immédiatement en vous adressant ou non une notification à cet égard. Si nous résilions le Contrat sans notification préalable, nous vous aviserons de cette résiliation dès que possible.

b. Respect des lois

Chaque partie se conformera aux lois et règlements en vigueur.

c. Droit applicable ; Juridiction compétente

Le présent Contrat est régi par et sera interprété conformément au droit français. Chaque partie se soumet irrévocablement à la compétence exclusive des juridictions françaises en ce qui concerne les questions découlant du présent Contrat ou liées à ce dernier.

d. Interprétation

Dans le présent Contrat, sauf indication contraire du contexte :

- (i) le singulier inclut le pluriel et vice versa ;
- (ii) le terme « ou » n'est pas exclusif ;
- (iii) le terme « inclus » signifie « inclus, mais non limité à » ;
- (iv) le terme « par exemple » signifie « à titre d'exemple uniquement, et sans limitation » ;
- (v) le terme « jour » signifie jour civil ;
- (vi) toute référence à tout contrat (y compris le Contrat), document, accord, toute politique, toute procédure ou tout autre document se rapporte à ce dernier tel qu'amendé, complété, modifié, suspendu, remplacé, rétabli ou ponctuellement actualisé ;
- (vii) l'ensemble des légendes, titres et termes similaires sont uniquement à titre de référence ; et
- (viii) chacun d'entre nous est une « partie » au Contrat.

e. Cession

Vous ne devez céder, sous-traiter ou transférer le présent Contrat sans notre autorisation écrite préalable. Nous pouvons céder ou transférer le présent Contrat, en intégralité ou en partie, à l'une de nos Sociétés Affiliées ou Tiers Acquéreur de Commerçants qui vous sera uniquement applicable en vous le notifiant par écrit, et nous pourrions sous-traiter le Contrat, en intégralité ou en partie, à l'une de nos Sociétés Affiliées ou Tiers Acquéreur de Commerçants ou processeurs de paiement à notre discrétion sans vous en informer. Afin d'éviter toute ambiguïté, nous pouvons déléguer toutes nos obligations en vertu du présent Contrat à un agent qui s'acquittera desdites obligations en notre nom.

f. Modification

Nous pouvons modifier le Contrat (y compris en modifiant l'un de ses articles, en ajoutant de nouveaux termes ou en modifiant les termes existants) en vous en informant par email au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur à l'adresse que vous devrez nous communiquer à cette fin.

g. Renonciation ; Droits cumulatifs

Le fait que l'une ou l'autre partie, à un moment donné, n'exerce pas l'un de ses droits au titre du Contrat, tarde à faire appliquer tout droit ou renonce à ses droits, ne constituera pas une renonciation auxdits droits à tout autre moment. L'absence d'utilisation de ses droits par l'une des parties ne constituera pas une renonciation. Aucune renonciation à toute condition du Contrat ne sera effective à moins qu'elle ne soit effectuée par écrit et signée par la partie concernée par cette renonciation. Les droits et recours des parties sont cumulatifs, non alternatifs.

h. Clause de Sauvegarde

- (i) Si une stipulation du présent Contrat (ou une partie d'une stipulation) est jugée invalide, illégale ou non applicable, cette stipulation ou la partie de cette stipulation pourront s'appliquer sous réserve des modifications minimales pour la rendre légale, valide et applicable, et sans que la validité et l'application des autres clauses de ce Contrat ne soient affectées.
- (ii) Nous pouvons modifier le présent Contrat en vous avertissant afin de nous assurer que chacune des parties est en mesure de respecter les dispositions applicables de la Directive et les dispositions correspondantes du droit national de tout Etat membre de l'Espace Economique Européen.

i. Intégralité du Contrat

- (i) Nonobstant la Section 15.i (iii), le présent Contrat et les conditions particulières exposent l'intégralité de l'accord passé entre vous et nous se rapportant à l'objet des présentes et annule et/ ou excluent tous accords, engagements, conditions générales d'achat ou ententes précédents concernant l'objet des présentes.

Aucune des parties n'a conclu le Contrat en se fondant sur – et n'aura de recours concernant – une déclaration ou une affirmation (indépendamment du fait qu'elle ait été émise par l'autre partie ou par toute autre personne, et qu'elle ait été adressée à la première partie ou à toute autre personne) qui n'est pas expressément stipulée dans le Contrat.

(ii) Les parties acceptent d'écarter l'application ou d'appliquer différemment, dans la mesure du possible, les dispositions de la Directive et du droit national relatives aux frais liés à la fourniture d'informations, aux informations propres aux opérations isolées, aux contrats-cadres de services de paiement, à l'exécution d'une opération de paiement et aux instruments de paiement de faibles montants, conformément aux Articles 38(1) et 61(1) de la Directive et à l'article L. 314-5 du Code monétaire et financier.

(iii) Si ces conditions générales modifient ou remplacent les précédentes conditions générales relatives aux Commissions et tous autres frais et programmes spéciaux (tels que les actions compensatoires en cas de fraude) notifiés ou appliqués conformément aux conditions générales précédentes, ces Commissions et tous autres frais notifiés ou appliqués conformément aux conditions générales précédentes continueront à s'appliquer à moins que nous ayons recueilli votre accord pour les modifier ou les remplacer ou que nous vous l'ayons notifié.

j. Utilisation de données

Sous réserve de ce qui suit, la Section 15.j vous sera uniquement applicable si vous êtes un commerçant indépendant, un commerçant non constitué sous forme de société ou une société de personnes, dépourvue de personnalité morale, constituée de personnes physiques ; dans ce cas nous devons vous communiquer les informations indiquées à la présente Section.

Si vous êtes une société ou une autre entité dotée de la personnalité morale, vous reconnaissez notre mode de traitement des informations concernant le Signataire du Contrat, le Dirigeant et le Bénéficiaire Effectif (au sens de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme) de la société, de la société de personnes ou toute autre entité en vertu des stipulations de la présente Section. Vous déclarez et garanzissez avoir informé le Signataire du Contrat et le Bénéficiaire Effectif de ces stipulations et -dans la mesure où cela est requis par la législation en vigueur- vous déclarez et garanzissez avoir obtenu son consentement quant à notre mode de traitement des données tel que précisé ci-dessous.

Vous reconnaissez qu'American Express :

(i) divulguera les informations relatives à l'Établissement et au Signataire du Contrat aux sociétés faisant partie du groupe AMERICAN EXPRESS dans le monde entier (lequel peut inclure d'autres organisations émettant la Carte ou utilisant le service de la Carte au titre d'un accord d'acceptation de la Carte), nos acquéreurs, fournisseurs, responsables et toute personne habilitée, si nécessaire, en vue de la gestion et de l'entretien de votre relation contractuelle avec nous, le traitement et le recouvrement des Débits dans vos Établissements, le rapprochement des paiements dus de notre part aux sociétés, acquéreurs, fournisseurs et personnes autorisées ou la gestion des bénéfices ou programmes auxquels vous auriez pu prendre part à titre de participant ;

(ii) collectera, utilisera, traitera, transférera et stockera les informations vous concernant et celles relatives à la manière dont la Carte est utilisée dans vos Etablissements afin de développer des listes d'utilisation au sein du groupe AMERICAN EXPRESS dans le monde entier et autres sociétés choisies afin que nous ou ces dites sociétés puissions développer ou formuler des offres de produits et services semblables susceptibles de vous intéresser par courrier ou téléphone, à moins que vous vous y opposiez et que vous nous en informiez, et si vous nous adressez l'autorisation



concernée (si nécessaire), par e-mail ou un autre moyen de communication numérique. Les informations utilisées pour développer ces listes peuvent provenir de votre Demande d'affiliation, d'études ou de recherches (lesquelles peuvent inclure de vous contacter par courrier, e-mail ou autre moyen de communication numérique ou téléphone), grâce à des sources externes telles que des commerçants ou des organismes commerciaux et/ou en collectant les informations mises à la disposition du public. Si vous préférez ne pas recevoir d'offres de produits et/ou services adaptés, ou si vous souhaitez modifier vos préférences, veuillez mettre à jour vos préférences marketing sur : www.americanexpress.fr/commerce ou nous en informer en envoyant un courrier à notre correspondant en France en mentionnant le nom de votre Établissement, sa dénomination commerciale ainsi que le numéro d'Établissement AMERICAN EXPRESS ;

American Express Payment Services Limited,
Service Établissement
4 rue Louis Blériot
92500 Rueil-Malmaison France

(iii) divulguera les informations concernant l'ensemble des Établissements acceptant la Carte aux agents ou sous-traitants d'AMERICAN EXPRESS ou à toute autre personne pour le recouvrement des dettes et la prévention de la fraude ;

(iv) échangera les informations concernant les Établissements et le Signataire du Contrat avec des agences d'évaluation du risque crédit, lesquelles pourront être partagées avec d'autres organismes lors de l'évaluation des demandes d'affiliation des Établissements et du Signataire du Contrat pour d'autres facilités de financement/credit, pour prévenir la fraude ou retrouver les débiteurs ;

(v) les Informations peuvent également être traitées, si nécessaire, afin de respecter tout droit applicable, y compris, sans que cela soit exhaustif, les lois et règlements en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et autres réglementation visant à combattre le crime et le terrorisme. Ceci pourra nécessiter la divulgation d'informations à une autorité publique ou de régulation au Royaume-Uni ou en France ou à toute autre personne à laquelle American Express est tenue de divulguer des données à cette fin en application de la loi applicable. Nous pourrions également avoir besoin d'effectuer et de conserver des photocopies de passeports, ou autres documents d'identification que vous nous fournirez à des fins en lien avec le présent Contrat, Si vous nous fournissez des informations fausses ou inexacts et qu'une fraude est identifiée, des détails peuvent également être transmis aux autorités policières qui peuvent utiliser vos données à des fins qui leur sont propres. Afin de nous conformer aux lois applicables en matière de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, il se peut que nous devions nous procurer et traiter des informations relatives au Signataire du Contrat, aux Bénéficiaires Effectifs (lorsque vous êtes une société ou une autre entité dotée d'une personnalité morale distincte), aux Dirigeants et à tout interlocuteur désigné par vos soins pour gérer votre relation avec nous.

(vi) procédera à des vérifications supplémentaires relatives à la solvabilité de vos Établissements lorsque ceux-ci nous doivent de l'argent (y compris contacter la banque) et communiquera des informations relatives aux Établissements et au Signataire du Contrat aux sociétés de recouvrement et cabinets d'avocats aux fins de recouvrement des dettes dues à AMERICAN EXPRESS ou, dans tous les cas, afin d'assurer la défense d'American Express pour tout litige avec vos Établissements ;

(vii) procédera à des vérifications supplémentaires relatives à la solvabilité et analysera les informations concernant l'Établissement et les Débits afin d'aider à la gestion de votre

relation avec nous, des Débits autorisés et prévenir la fraude ;
(viii) contrôlera et/ou enregistrera les conversations téléphoniques passées ou reçues entre nous, que ce soit de manière directe ou via des organismes réputés de notre choix, afin de garantir de hauts niveaux de service et d'exploitation ainsi que nous seconder, le cas échéant, dans la résolution de litige ;
(ix) réalisera l'ensemble des mesures susmentionnées pour chacun des sites de vos Établissements ; et,
(x) réalisera l'ensemble des mesures susmentionnées pour le groupe de sociétés American Express à l'intérieur et hors de France et de l'Union européenne, y compris des pays tels que les États-Unis dans lesquels les lois concernant la protection des données peuvent différer de celles des pays de l'Union européenne. Toutefois, AMERICAN EXPRESS a pris les mesures appropriées afin de garantir le niveau adéquat de protection requis par la législation au sein de l'Union européenne.

A votre demande, nous vous communiquerons les données à caractère personnel vous concernant étant en notre possession, conformément à la législation en vigueur. Si vous pensez que l'une des informations que nous détenons vous concernant est incorrecte ou incomplète, vous devrez immédiatement nous en informer par un courrier adressé à :

American Express Payment Services Limited
Service Compliance
4 rue Louis Blériot
92500 Rueil-Malmaison France.

Toutes informations réputées incorrectes ou incomplètes seront corrigées rapidement. Nous conservons les informations vous concernant uniquement le temps nécessaire aux fins susmentionnées ou tel qu'exigé par la loi. Nous traiterons ces informations comme décrit précédemment soit (i) lorsque les personnes concernées ont consenti aux fins spécifiées, (ii) afin de respecter une obligation légale ou contractuelle, soit (iii) parce que cela est nécessaire aux fins de nos intérêts légitimes. D'autres informations relatives au traitement des données personnelles et aux droits liés à ce traitement sont disponibles dans la Politique de Protection des Données Personnelles sur notre site Internet (www.americanexpress.fr/commerce)

k. Collecte et divulgation aux Autorités Publiques

Vous reconnaissez et convenez que le siège de notre société-mère en dernier ressort se trouve aux États-Unis d'Amérique et que, en tant que tel, nous sommes soumis aux lois de ce territoire. Vous acceptez et convenez de nous fournir et nous fournirez l'ensemble des informations (y compris les données personnelles, le cas échéant) et/ou signer l'ensemble des documents nécessaires (y compris les formulaires des services fiscaux américains concernés, signés et valables) dont nous avons besoin pour nous permettre ou pour permettre à nos Sociétés Affiliées de collecter, d'utiliser et de divulguer des informations afin de se conformer, et de préserver la conformité, à l'ensemble des lois applicables des États-Unis d'Amérique et de tout autre territoire qui leur sont applicables, y compris, sans que cela soit exhaustif, les lois fiscales américaines. Si, après que nous vous l'avons demandé, vous ne nous adressez pas les informations et/ou les documents demandés, ou si l'autorité publique concernée nous y oblige, vous reconnaissez alors que nous pouvons retenir les paiements effectués à votre profit et/ou remettre ces fonds à cette autorité publique afin de se conformer à l'ensemble des lois des États-Unis d'Amérique et de tout autre territoire qui nous sont applicables et/ou qui sont applicables à nos Sociétés affiliées, y compris, sans que cela soit exhaustif, les lois fiscales américaines.

I. Notifications adressées à American Express

(i) L'ensemble des notifications adressées à American Express



aux termes des présentes doivent être formulées par écrit et (i) remises en main propre ; (ii) envoyées par courrier prioritaire, frais de port payés ; (iii) par service non prioritaire d'envois de correspondance ; ou (iv) par télécopie. Les notifications seront réputées reçues et effectives, si elles sont (i) remises en main propre, dès leur remise, (ii) si elles sont envoyées par e-mail ou par télécopie, dès leur envoi ; ou (iii) si elles sont postées, trois Jours Ouvrés après leur envoi.

(ii) Si vous avez un gestionnaire de compte AMERICAN EXPRESS, vous devez lui envoyer les notifications. Si vous n'avez pas de gestionnaire de compte AMERICAN EXPRESS, vous devez envoyer les notifications uniquement à notre correspondant en France qui est :

American Express Payment Services Limited
Service Etablissement
4 rue Louis Blériot
92500 Rueil-Malmaison France

m. Notifications adressées à votre attention

(i) Toutes les notifications qui vous sont adressées aux termes des présentes doivent l'être par écrit et (i) remises en main propre ; (ii) adressées par courrier prioritaire recommandé, frais de port payés ; (iii) par service non prioritaire d'envois de correspondance ; (iv) par e-mail ; (v) par fax ; ou (vi) par le site internet commerçant www.americanexpress.fr/commerce. Les notifications seront réputées reçues et effectives si (i) elles sont remises en main propre ; dès leur remise ; (ii) si elles sont envoyées par e-mail ou par fax, dès leur envoi ; (iii) si elles sont postées, trois Jours Ouvrés après leur envoi ; ou (iv) si elles sont mises à disposition sur le site internet commerçant, dix Jours Ouvrés après le dépôt de ces notifications.

(ii) Nous vous enverrons les notifications à l'adresse postale, à

l'adresse e-mail ou au numéro de fax que vous avez indiqué(e) sur votre demande d'acceptation de la Carte. Vous devez immédiatement nous notifier tout changement relatif à votre adresse de notification. Si vous ne le faites pas et si nous sommes incapables de vous remettre les notifications à l'adresse que nous avons enregistrée dans nos fichiers pour vous, nous considérerons que vous avez reçu une telle notification même si la notification nous est retournée.

American Express Payment Services Limited

[signature]

[nom et fonction du signataire]

Werner Decker
Président, Service Etablissements Europe

American Express Payment Services Limited
Siège Social: Belgrave House, 76 Buckingham Palace Road,
Londres, SW1W 9AX, Royaume-Uni. Société immatriculée en
Angleterre et au Pays de Galles sous le n° 06301718.

American Express Payment Services Limited est agréée et contrôlée par la «Financial Conduct Authority» en vertu du règlement de 2017 sur les services de paiement («Payment Services Regulations 2009») pour la fourniture de services de paiement [sous la référence 484347]. Intervenant en France en libre prestation de services, American Express Payment Services Limited est également soumise au contrôle de l'« Autorité de contrôle prudentiel » qui veille au respect des dispositions de droit français qui lui sont applicables, en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes du Royaume-Uni.

**ANNEXE A
PROCEDURES OPERATIONNELLES ET AUTRES PROCEDURES AMERICAN EXPRESS**

Article 1 : Enregistrement des débits

a. Format

(i) Pour chaque Débit, vous devez créer un Enregistrement de Débit reproductible électroniquement contenant les informations suivantes (Informations sur les Débits) :

- le numéro complet de Carte ou Clé ;
- la date d'expiration de la Carte
- la date de survenance du Débit ;
- le montant du Débit, y compris les taxes applicables ;
- le numéro de code d'Autorisation ;
- une description des biens et services achetés ;
- le nom de votre Etablissement, l'adresse et le Numéro d'Etablissement ; et,
- toutes autres informations telles que parfois exigé par nous ou la législation en vigueur.

Sur les copies des Enregistrements de Débits remis aux Titulaires, vous devez tronquer le numéro de Carte et vous ne devez pas imprimer la date d'expiration de la Carte, ni le Numéro d'Identification de la Carte.

(ii) Vous pouvez créer de multiples Enregistrements de Débit pour un achat unique placé sur différentes Cartes, mais vous ne devez pas créer de multiples Enregistrements de Débit pour un achat unique placé sur la même Carte, en divisant l'achat en plusieurs Débits, sauf dans le cas d'un Débit à livraison différée ou si nous vous avons autorisé à agir de la sorte pour des Débits supérieurs à une certaine valeur.

(iii) Pour tout Crédit, vous devez créer un Historique de crédit reproductible électroniquement et comportant les informations suivantes :

- le numéro complet de Carte ou Clé ;
- la date d'expiration de la Carte
- la date de passage en écriture du Crédit ;
- le montant du Crédit, taxes applicables comprises ;
- le nom de votre Etablissement, l'adresse et le Numéro d'Etablissement ; et,
- toutes autres informations telles que parfois exigé par nous ou la législation en vigueur.

b. Débits effectués en personne

Pour tous les Débits effectués en personne, la Carte doit être présentée et vous devez :

- (i) suivre les étapes de l'acceptation de la Carte indiquées ci-après aux paragraphes 1.c à 1.f, selon les cas ; et
- (ii) obtenir une Autorisation.

Vous ne devez pas accepter une Carte qui a visiblement été altérée ou abimée, ou présentée par quelqu'un d'autre que le Titulaire (les Cartes ne sont pas transmissibles), et, si une transaction est refusée, vous devez immédiatement en avvertir le Titulaire (sauf stipulation contraire du paragraphe 1.f ci-après).

c. Débits effectués en personne – Cartes à puce

(i) Si vous recevez une Carte à puce, celle-ci doit être insérée dans le lecteur du terminal du point de vente (sauf si le Débit est effectué au moyen de la Technologie sans contact, auquel cas, vous devez suivre la procédure indiquée au paragraphe 1.e ci-après). Le terminal doit indiquer que le Titulaire doit composer son code confidentiel (une transaction par carte à puce et saisie du code

confidentiel). Vos Établissements doivent s'assurer que le Titulaire saisit son code confidentiel sur le clavier du terminal quand il y est

invité.

(ii) S'il n'est pas possible de réaliser une transaction par carte à puce et saisie du code confidentiel dans l'Établissement du fait d'un problème technique, le terminal devrait indiquer un message d'erreur et soit annuler la transaction, soit inviter l'Établissement à suivre la procédure prévue pour les transactions pour les Cartes à Piste Magnétique décrite au paragraphe 1.d ci-après.

(iii) Si un Établissement saisit manuellement un Débit dans le terminal, nous exercerons nos droits à action compensatoire pour les Débits frauduleux effectués en personne avec des cartes à puce magnétique perdues, volées, contrefaites et non reçues.

(iv) Vous devez vous assurer que vos terminaux acceptent les Cartes à Puce. Si le terminal n'a pas été mis à niveau afin d'accepter les Cartes à Puce ou si nous n'avons pas certifié le terminal pour les transactions par carte à puce et saisie du code confidentiel, vous serez responsables de toutes pertes que nous pourrions subir et nous pourrions faire valoir des droits d'Action Compensatoire pour des Débits frauduleux effectués en Personne avec des Cartes à Puce perdues, volées, contrefaites et non reçues, si la mise à niveau et la certification du terminal de votre point de vente avait été susceptible d'empêcher la fraude. Dans tous les cas, vous serez responsable des Débits frauduleux découlant d'un non-respect de nos procédures d'acceptation de la Carte telles que stipulées au présent Contrat.

d. Débits effectués en Personne – à Piste Magnétique

(i) Pour les Débits effectués en Personne pour lesquels la Carte n'est pas une Carte à Puce, vous devez glisser la Carte dans le terminal.

(ii) Vous devez également : faire correspondre le numéro de Carte qui figure au recto et, le cas échéant, au verso de la Carte, ainsi que la date d'expiration de la Carte, avec les informations figurant sur l'Enregistrement de Débit ; et

vous assurer que le nom imprimé sur l'Enregistrement de Débit (le cas échéant) correspond au nom se trouvant au recto de la Carte (sauf pour certaines Cartes sur lesquelles aucun nom n'apparaît au recto).

(iii) Si votre terminal de point de vente tombe en panne, alors vous devrez également solliciter une Autorisation vocale (tel qu'énoncé au paragraphe 2.f ci-après).

(iv) si la piste magnétique est illisible, le Débit pourra être entré manuellement dans le terminal et vous devrez obtenir une empreinte de la Carte et vérifier que la Carte a été présentée. Une empreinte prise avec une mine de crayon ou une photocopie de la Carte ne sont pas considérées comme une empreinte valide. Si vous n'effectuez pas une empreinte manuelle lorsque cela est nécessaire, et que vous ne pouvez nous la présenter sur simple demande, nous pourrions exercer des droits d'Action Compensatoire au titre de ce Débit. Lorsqu'un Débit est saisi manuellement dans le terminal, nous exercerons nos droits à action compensatoire conformément aux dispositions visées au paragraphe 1.c (iii) ci-dessus.

e. Débits effectués en Personne – Sans contact

(i) Si le montant du Débit est de 50 € ou moins, vous pouvez lire la Carte grâce à une Technologie sans contact. Lorsque l'on vous présente une Carte à Puce ou un appareil électronique mobile devant être lu grâce à une technologie sans contact, vous devez : récupérer les Informations sur les Débits grâce au lecteur sans contact ; et obtenir l'Autorisation.

(ii) Si le Débit est supérieur à 50 € ou si le terminal vous y invite, vous devrez suivre la procédure indiquée au paragraphe 1.c de la présente Annexe A.

(iii) Pour les transactions effectuées par un portefeuille numérique sans contact, une vérification CDCVM est autorisée si l'Appareil mobile et le terminal du point de vente ont la capacité de réaliser ladite vérification. Pour ces Débits, vous devez créer un historique des Débits, comme décrit au paragraphe 1.a ci-dessus. Pour garantir que le point de vente accepte correctement les Transactions effectuées par portefeuille numérique sans contact, vous devez vous conformer aux dernières exigences en date d'American Express en matière de terminal de point de vente sans contact.

Nous n'exercerons pas notre droit d'Action Compensatoire pour fraude en cas d'empreinte manquante, de contrefaçon ou de carte perdue/volée/non reçue pour les transactions sans contact ou effectuées par portefeuille numérique sans contact si l'Établissement parvient à vérifier le Titulaire de la carte et répond à tous les critères et exigences énumérés ci-dessus. Ceci ne s'applique pas aux Débits contestés pour des motifs autres que la fraude (par exemple aux litiges relatifs aux biens ou aux services).

f. Débits effectués en Personne – Terminaux sans surveillance

(i) Nous accepterons les Débits pour des achats effectués auprès de vos terminaux sans surveillance (par exemple, terminaux en libre-service ou automates de paiement) sous réserve des conditions posées par le paragraphe 1.b ci-dessus et des conditions supplémentaires suivantes. Vous devez :

inclure dans l'ensemble des demandes d'Autorisation l'intégralité du flux de données de la piste magnétique ;

vous assurer que le Débit est conforme aux Spécifications, y compris la signalisation de l'ensemble des demandes d'Autorisation et l'ensemble des présentations de Débits avec un indicateur terminal en libre-service ;

suivre toutes procédures d'Autorisation supplémentaires susceptibles de vous être fournies si vous acceptez la Carte à un terminal sans surveillance faisant partie d'un distributeur de carburant ou rattaché à celui-ci ; et

vous assurer que le terminal sans surveillance prévienne le Titulaire si la transaction est refusée.

(ii) Si un terminal sans surveillance n'est pas configuré pour les transactions par carte à puce et saisie du code confidentiel, vous pourrez tout de même accepter la Carte et les stipulations des paragraphes 1.b et 1.c ci-dessus ne s'appliqueront pas à la saisie du code confidentiel. Toutefois, si vous le faites, vous serez responsable de toutes pertes et nous pourrions faire valoir des droits d'Action Compensatoire pour Débits frauduleux si le Débit n'était pas une transaction par Carte à Puce et saisie du code confidentiel.

g. Débits Carte Non Présentée

(i) Pour les Débits passés à distance, vous devrez : créer un Enregistrement de Débit tel que décrit au paragraphe 1.a susmentionné, incluant une indication qu'il s'agit d'une transaction pour un Débit Carte Non Présentée ;

obtenir le nom du Titulaire tel qu'il apparaît sur la Carte, le numéro de compte-Carte et la date d'expiration, l'adresse de facturation du Titulaire et l'adresse de livraison ;

obtenir une Autorisation ;

si la commande doit être envoyée ou livrée dans un délai supérieur à sept (7) jours à compter de l'Autorisation initiale, obtenir une nouvelle Autorisation préalablement à l'envoi ou à la livraison de la commande ;

si la transaction est refusée, vous devez en informer le Titulaire immédiatement.

(ii) Si la marchandise doit être récupérée par le Titulaire, la Carte doit être présentée par le Titulaire au moment du retrait et vous devrez traiter la transaction comme un Débit effectué en Personne et respecter les paragraphes 1.b à 1.e ci-dessus.

(iii) Dans le cas des Débits Carte Non Présentée pour des biens qui doivent être collectés dans un magasin désigné, vous devez mettre en place une procédure pour garantir que les biens sont collectés par le Titulaire qui a passé la commande ou par un tiers autorisé par le Titulaire au moment du passage de la commande.

(iv) Nous pourrions exercer une Action Compensatoire pour tout Débit Carte Non Présentée que le Titulaire nierait avoir réalisé ou autorisé. Nous n'exercerons pas d'Action Compensatoire pour ces Débits sur la seule base d'un Titulaire se plaignant de n'avoir pas reçu les biens concernés, si vous avez vérifié auprès de nous que l'adresse de livraison de la marchandise correspond à l'adresse à laquelle le Titulaire reçoit ses relevés de compte Carte et obtenu un reçu signé par un signataire autorisé attestant de la livraison de cette marchandise à cette adresse.

h. Débits Carte Non Présentée - Numérique

(i) Nous accepterons les Débits relatifs aux Commandes Numériques sous réserve des conditions du paragraphe 1.g. susmentionné et des conditions supplémentaires suivantes. Vous devez :

- envoyer les Informations sur les Débits concernant toute Commande Numérique, passée par Internet, courrier électronique, intranet, extranet ou autre réseau numérique, uniquement au Titulaire ayant effectué la Commande Numérique, à votre Intermédiaire de Traitement Monétaire ou à nous, conformément au paragraphe 6 ci-après ;

- présenter électroniquement l'ensemble des Débits relatifs aux Commandes Numériques ;

- utiliser les Numéros d'Établissements spécifiques que nous vous aurions fourni pour vos Commandes Numériques, que ce soit pour vos demandes d'Autorisation ou pour vos soumissions de Débits relatifs aux Commandes Numériques ;

- nous informer par notification écrite préalable au moins un mois avant tout changement relatif à l'adresse de votre site web.

(ii) Par dérogation à la Section 15 (f) du présent Contrat, nous pouvons ajouter sans préavis des conditions supplémentaires au présent Contrat, pour des raisons de sécurité de Commande Numérique et/ou Informations sur le Titulaires et/ou pour la prévention de la fraude.

(iii) Nous ne serons pas responsables des Commandes Numériques frauduleuses et nous pourrions exercer le droit d'Action Compensatoire pour ces Débits. De plus, si un Débit Contesté survient incluant un Débit Carte Non Présentée relatif à une Commande à Livraison Numérique, nous exercerons l'Action Compensatoire pour le montant total de ce Débit.

(iv) Vous devez vous assurer que votre site Internet ou votre moyen de communication numérique notifie le Titulaire que la transaction est refusée en cas de défaut d'Autorisation.

(v) Pour les Transactions effectuées par application portefeuille numérique, une vérification CDCVM est autorisée si l'appareil mobile a la capacité de réaliser ladite vérification. Pour ces Débits, vous devez créer un historique des Débits, comme décrit au paragraphe 1.a ci-dessus. Pour que ces Débits soient considérés comme des Transactions effectuées via une application portefeuille numérique, vous devez inclure, dans l'historique des Débits, un indicateur montrant qu'il s'agit d'une Transaction effectuée par un portefeuille numérique. Nous n'exercerons pas notre droit à action compensatoire pour fraude en cas d'empreinte manquante pour des Transactions effectuées par application portefeuille numérique si l'Établissement répond à tous les critères et exigences énoncés au présent paragraphe 1.h. Ceci ne s'applique pas aux Débits contestés pour des motifs autres que la fraude (par exemple aux litiges relatifs aux biens ou aux services).

(vi) Lorsque vous acceptez les Débits pour des Commandes Numériques vérifiées par le programme SafeKey d'American Express, nous pouvons offrir au Titulaire de la Carte la possibilité de payer ses achats au moyen de points de fidélité Memberships Rewards[®]. Ceci n'a pas d'effet sur la relation qui nous lie et ne modifie pas les droits ou obligations d'aucune partie en vertu du présent Contrat. Toutefois, si vous préférez que nous n'offrions pas cette possibilité aux Titulaires de la carte qui utilisent votre plateforme, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : American Express Payment Services Limited, Service Etablissement ; 4 rue Louis Blériot - 92500 Rueil-Malmaison - France.

(vii) Pour des Transactions effectuées par application portefeuille numérique qui sont aussi des Débits de Facturation récurrente, vous devez suivre la procédure indiquée au paragraphe 1.i de la présente Annexe A (ci-après). L'Enregistrement de Débit devrait indiquer que le Débit est une Facturation Récurrente et non une Transaction effectuée par application portefeuille numérique.

I. Débits de facturation récurrente

(i) Si vous proposez aux Titulaires l'option d'effectuer automatiquement des Débits récurrents pour une série d'achats ou de paiements distincts (Débits de Facturation Récurrente), avant de soumettre le premier Débit de Facturation Récurrente vous devrez :

obtenir le consentement du Titulaire de facturer sa Carte pour des montants répétés identiques ou différents à chaque fois, à des dates prédéfinies ou à des dates non prédéfinies ;

Respecter toutes les instructions que nous pourrions raisonnablement vous notifier ; et

informer le Titulaire qu'il peut suspendre les Débits de Facturation Récurrente à tout moment.

La méthode que vous utilisez afin de garantir le consentement du Titulaire doit stipuler que vous êtes susceptibles de recevoir, de la part de l'organisme financier émettant la Carte du Titulaire, une mise à jour des informations du compte-Card. Vous devrez conserver une preuve de ce consentement durant 2 (deux) ans à compter de la date de soumission du dernier Débit de Facturation Récurrente.

(ii) Si les montants de vos Débits de Facturation Récurrente varient, vous devez notifier au Titulaire le droit de recevoir une notification écrite (y compris par courrier électronique) du montant et de la date de chaque Débit de Facturation Récurrente :

au moins dix (10) jours avant de soumettre chaque Débit ; et chaque fois que le montant du Débit dépasse un montant maximum de Débit de Facturation Récurrente indiqué par le Titulaire.

Nous pouvons exercer nos droits de Remboursement pour tout Débit dont vous avez averti le Titulaire et pour lequel le Titulaire n'a pas donné son accord.

(iii) Si, dans le cas d'une Carte émise dans l'Espace Économique Européen, vous soumettez un Débit de facturation récurrente pour un montant qui n'a pas été complètement précisé quand le Titulaire a consenti ce Débit de facturation récurrente et que vous n'obtenez pas le consentement du Titulaire spécifiquement pour chaque montant exact d'un tel Débit, nous pourrions exercer nos droits d'Action Compensatoire pour le montant total du Débit pendant une durée de cent vingt (120) jours à compter de la soumission du Débit correspondant, et ensuite pour n'importe quelle partie contestée de ce Débit (dans la limite du montant total). Si le Titulaire consent à un montant de Débit ajusté, nous pouvons exercer des droits d'Action Compensatoire en conséquence. Rien dans ce paragraphe ne portera préjudice à nos droits d'Action Compensatoire généralement en rapport avec les Débits de facturation récurrente.

(iv) Avant de nous soumettre le premier Débit de Facturation Récurrente, vous devrez obtenir le nom du Titulaire tel qu'il apparaît sur la Carte, le numéro de compte de la Carte, la date

d'expiration et l'adresse de facturation à laquelle le Titulaire reçoit ses relevés de compte Carte. Les Cartes Prépayées ne doivent pas être acceptées pour les Débits de Facturation Récurrente.

(v) Avant de soumettre tout Débit de Facturation Récurrente, vous devrez ;

obtenir une Autorisation ; et créer un Enregistrement de Débit stipulant qu'il s'agit d'une transaction de Débit de Facturation Récurrente.

(vi) Si le présent Contrat venait à être résilié, quelle qu'en soit la raison, vous devrez alors, à vos frais, informer l'ensemble des Titulaires pour lesquels vous avez soumis des Débits de Facturation Récurrente de la date à laquelle vous n'accepterez plus la Carte. Selon votre convenance, vous pourrez continuer d'accepter la Carte jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours après que la résiliation a pris effet.

(vii) L'annulation d'une Carte constitue une annulation immédiate du consentement de ce Titulaire des Débits de Facturation Récurrente. Nous ne sommes pas tenus de vous informer d'une telle annulation ni ne serons responsables des conséquences de cette annulation. Vous devrez immédiatement suspendre les Débits de Facturation Récurrente sur demande d'un Titulaire, directement ou par notre intermédiaire ou par le biais de l'émetteur de la Carte. Si un compte Carte est annulé ou si un Titulaire, directement ou par notre intermédiaire ou par le biais de l'émetteur de la Carte, revient sur son consentement relatif aux Débits de Facturation Récurrente, vous devrez convenir d'un autre mode de paiement (le cas échéant) avec le Titulaire (ou ancien Titulaire). Vous nous autoriserez à établir un lien hypertexte de notre site Internet vers le vôtre (y compris sa page d'accueil, page de paiement ou page de facturation récurrente/automatique) et lister les informations des contacts de votre service clientèle.

j. Débits à Livraison Différée

(i) Vous pouvez accepter la Carte pour les Débits à Livraison Différée. Pour un Débit à Livraison Différée, vous devez :

Indiquer clairement votre intention et obtenir un accord écrit de la part du Titulaire afin d'appliquer un Débit à Livraison Différé avant que vous ne demandiez une Autorisation ;

obtenir une autorisation distincte pour chacun des deux Débits à Livraison Différée à leurs dates de Débit respectives ;

indiquer clairement sur chaque Enregistrement de Débit que le Débit est soit pour le « dépôt » ou pour le « solde » du Débit à Livraison Différée ;

soumettre l'Enregistrement de Débit pour le solde de l'achat uniquement après l'expédition ou la fourniture des biens ou des services ;

soumettre chaque Enregistrement de Débit dans nos délais de soumission. Le Débit sera réputé « engagé » :

a-pour le dépôt – à la date à laquelle le Titulaire a accepté de verser le dépôt pour l'achat ; et

b -pour le solde – à la date à laquelle les biens ou les services sont expédiés ou fournis ;

soumettre et obtenir une Autorisation pour chaque partie d'un Débit à Livraison Différée sous le même numéro commerçant ; et ne pas traiter les dépôts effectués sur la Carte différemment des dépôts pour l'ensemble des autres Produits de Paiement.

k. Débit par Paiement Anticipé

(i) Vous devez suivre les procédures ci-dessous si vous laissez au Titulaire le choix, ou si vous lui demandez, de verser des Débits par Paiement Anticipé.

(ii) Pour un Débit par Paiement Anticipé, vous devez : présenter intégralement vos politiques en matière d'annulation et de remboursement, indiquer clairement votre intention et obtenir de la part du Titulaire un accord écrit faisant part de son intention d'utiliser la Carte pour un Débit par Paiement Anticipé avant que vous ne demandiez une Autorisation. L'accord du Titulaire doit

comprendre :

son accord sur l'ensemble des conditions de vente (y compris le prix et les éventuelles politiques en matière d'annulation et de remboursement) ; et

une description détaillée et la date de livraison estimée des biens et/ou des services à fournir (y compris, le cas échéant, les dates d'arrivée et de départ prévues) ;

• obtenir une Autorisation ; et

remplir un Enregistrement de Débit. Si le Débit par Paiement Anticipé est un Débit Carte Non Présentée, vous devez également :

vous assurer que l'Enregistrement du Débit contient les termes « Paiement Anticipé » ; et

dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de l'engagement du Débit, adresser au Titulaire une confirmation écrite (par exemple, par courrier électronique ou télécopie) du Débit par Paiement Anticipé, le montant, le numéro de confirmation (le cas échéant), une description détaillée et la date de livraison prévue des biens et/ou des services à fournir (y compris les dates d'arrivée et de départ prévues, le cas échéant) et des détails sur votre politique en matière d'annulation/de remboursement.

(iii) Si vous ne pouvez pas fournir les biens et/ou les services (par exemple, parce qu'une commande de marchandise sur mesure ne peut pas être satisfaite), et s'il n'est pas possible de trouver des solutions alternatives, vous devez immédiatement créditer l'intégralité du montant du Débit par Paiement Anticipé relatif aux biens ou aux services qui ne peuvent être livrés ou fournis.

(iv) Outre nos autres droits d'Action Compensatoire, nous pourrions exercer un droit d'Action Compensatoire pour tout Débit par Paiement Anticipé Contesté ou toute partie de celui-ci, si, à notre entière discrétion, nous estimons que le litige ne peut être réglé en votre faveur du fait de la présence de termes non-ambigus dans les conditions de vente selon lesquelles vous avez obtenu l'accord écrit du Titulaire.

I. Débits Agrégés

(i) Si nous vous classons dans le secteur numérique, vous pourrez traiter des Débits Agrégés, sous réserve que les critères suivants soient remplis :

vous indiquez clairement votre intention et obtenez l'accord écrit du Titulaire que ses achats ou remboursements (ou les deux) effectués avec la Carte peuvent être Agrégés et combinés avec d'autres achats ou remboursements (ou les deux) avant de demander une Autorisation ;

chaque achat ou remboursement individuel (ou les deux) composant le Débit Agrégé doit être engagé sous le même numéro commerçant et avec la même Carte ;

obtenir une Autorisation d'un montant maximal de 15 € (ou tout autre montant qui vous sera indiqué) ;

créer un Enregistrement de Débit pour la totalité du montant du Débit Agrégé ;

le montant du Débit Agrégé ne doit pas dépasser 15 € (ou tout autre montant qui vous sera indiqué) ou le montant pour lequel vous avez obtenu une Autorisation, si celui-ci est inférieur ;

soumettre chaque Enregistrement de Débit dans notre délai de soumission (voir Section 3.a). Un Débit sera réputé « engagé » à la date du premier achat ou remboursement (ou les deux) formant le Débit Agrégé ; et

adresser au Titulaire un courrier électronique contenant :

la date, le montant, et la description de chaque achat ou remboursement individuel (ou les deux) formant le Débit Agrégé ; et

la date et le montant du Débit Agrégé.

m. Débits de Non-Présentation

(i) Si nous vous classons dans l'un des secteurs suivants, vous pouvez traiter des Débits de Non-Présentation, à condition de

répondre aux critères énoncés au présent paragraphe 1.m de l'Annexe A :

hôtellerie/hébergement ;

terrain de camping / caravaning ; ou

location de véhicules, aéronefs, vélos, bateaux, équipements, camping-cars ou 2 roues à moteur.

(ii) le montant de tout débit de non présentation ne doit pas excéder :

le cout du séjour dans le cas d'une réservation d'hébergement ; ou L'équivalent d'un (1) jour de location dans le cas des autres types de réservation.

(iii) Si le Titulaire a fait une réservation auprès de vous et ne s'est pas présenté, vous pouvez traiter un Débit de Non-Présentation si :

le Titulaire a garanti la réservation avec sa Carte ;

vous avez enregistré le numéro de la Carte, sa date d'expiration et l'adresse à laquelle le Titulaire reçoit ses relevés de compte Carte ; au moment où vous avez accepté la réservation, vous avez communiqué au Titulaire le tarif journalier applicable et un numéro de réservation ;

vous avez réservé l'hébergement / le véhicule pour le Titulaire jusqu'au lendemain du premier jour de réservation, à l'heure publiée de départ de l'hébergement / retour du véhicule, et vous n'avez pas mis l'hébergement / le véhicule à la disposition d'autres clients ; et

vous possédez une politique de « Non-Présentation » documentée, reflétant les pratiques habituelles de votre secteur et conforme à la législation en vigueur, cette politique ayant été communiquée au Titulaire au moment de sa réservation.

(iv) Vous devez obtenir une Autorisation pour les Débits de Non-Présentation avant de pouvoir les soumettre. Si le Titulaire n'honore pas sa réservation, vous devez inclure à l'Enregistrement de Débit une indication stipulant qu'il s'agit d'un Débit de « Non-Présentation ».

(iv) Les Cartes Prépayées ne peuvent pas être utilisées pour garantir des réservations.

Article 2 : Autorisation

a. Vous devez obtenir une Autorisation pour l'ensemble des Débits. Chaque demande d'Autorisation doit inclure le numéro de compte-Carte complet et porter sur le montant total du Débit ; étant toutefois entendu que, si une Carte Prépayée ne détient pas les fonds disponibles nécessaires pour couvrir le montant total, l'Autorisation est uniquement requise pour le montant des fonds utilisés sur la Carte Prépayée et vous devez suivre votre politique en combinant le paiement sur les Cartes Prépayées et les Autres Produits de Paiement ou méthode de paiement. Si l'autre méthode de paiement est une Carte, alors le Contrat s'applique.

b. Si vous voulez obtenir une Autorisation pour un montant estimé, vous devez avoir l'accord du Titulaire concernant ce montant estimé avant de demander l'Autorisation. Vous devez soumettre le Débit correspondant dès que vous avez connaissance du montant complet à débiter. Si le montant complet du Débit est supérieur au montant pour lequel vous avez obtenu une Autorisation, vous devez obtenir une nouvelle Autorisation (pour laquelle vous aurez besoin de l'accord du Titulaire).

c. L'obtention d'un code d'Autorisation ne garantit pas que nous accepterons le Débit sans pouvoir exercer nos droits d'Action Compensatoire, ni ne garantit que la personne réalisant le Débit est bien le Titulaire, ou encore que vous serez payé.

d. Si vous nous soumettez un Débit dans un délai supérieur

à sept (7) jours à compter de la date d'Autorisation initiale, vous devrez obtenir une nouvelle Autorisation. Pour les Débits relatifs aux biens ou services envoyés ou fournis plus de sept (7) jours après qu'une commande est passée, vous devez obtenir une Autorisation de Débit à la date du passage de la commande, et de nouveau à la date d'envoi ou de remise des biens ou des services au Titulaire.

e. Lorsque vous traitez électroniquement les Débits effectués en Personne, vous devez vous assurer que l'ensemble des demandes d'Autorisations sont conformes aux Spécifications. Si les données de la Carte sont illisibles et que vous devez saisir manuellement la transaction pour effectuer la demande d'Autorisation, vous devez conserver une empreinte manuelle de la Carte pour valider sa présentation.

f. Si votre Terminal de Paiement est dans l'impossibilité de se connecter à notre système d'autorisation informatique afin d'obtenir une Autorisation, ou si vous ne possédez pas un tel terminal, ou si nous vous demandons de le faire, vous devrez contacter notre centre d'autorisation par téléphone. Nous nous réservons le droit de vous facturer chaque Débit faisant l'objet d'une demande d'Autorisation par téléphone, sauf si ce défaut d'obtention d'Autorisation électronique est dû à l'indisponibilité ou au dysfonctionnement de notre système d'autorisation informatique.

g. Si vous ou votre Intermédiaire de Traitement Monétique modifiez votre mode de transmission des données à notre attention aux fins d'Autorisation, vous devrez obtenir notre consentement préalable avant de procéder à ces modifications.

Article 3 : Transmission électronique des débits et crédits

a. Vous devrez soumettre les Débits et Crédits électroniquement via des liens de communication (Transmissions). Les Transmissions doivent se conformer aux Spécifications. Nous pouvons refuser toutes Transmissions ou Informations sur les Débits non-conformes. Vous devrez ajouter, retirer ou reformater toutes informations dans un délai de trente (30) jours après notre demande par écrit dans ce sens. Même si vous transmettez les Informations sur les Débits électroniquement, vous devrez toujours compléter et conserver des Enregistrements de Débit et des Enregistrements de Crédit.

b. Si, en des circonstances exceptionnelles, il vous est demandé de soumettre des Débits et Crédits sur support papier, vous devrez soumettre ces Débits et Crédits (y compris les Informations sur les Débits) conformément à nos instructions. Nous nous réservons le droit de vous facturer des frais pour les Débits et Crédits soumis sur support papier. Vous serez préalablement informé de ces frais.

c. Avec notre autorisation préalable, vous devrez faire appel, à vos frais, à un Intermédiaire de Traitement Monétique dont vous (ainsi que vos Tiers de Confiance) garantissez qu'il coopérera avec nous afin de faciliter votre acceptation de la Carte. Vous êtes responsable de tous problèmes ou frais dont serait à l'origine votre Intermédiaire de Traitement Monétique et de toutes commissions que votre Intermédiaire de Traitement Monétique nous facture ou facture à nos Sociétés Affiliées, ou que nous ou nos Sociétés Affiliées encourons en raison du système de votre Intermédiaire de Traitement Monétique en vue de nous transmettre ainsi qu'à nos Sociétés Affiliées les demandes d'Autorisations et Informations sur les Débits ; et le respect des Spécifications par votre Intermédiaire de Traitement Monétique. Nous pouvons vous

facturer pour toutes commissions ou les déduire de nos paiements à votre intention. Vous devez vous assurer que votre Intermédiaire de Traitement Monétique dispose de ressources suffisantes et effectue des contrôles de sécurité afin de respecter toutes les normes, notamment les normes techniques, les lignes directrices et orientations ou les règles, entre autres pour empêcher les fraudes sur Internet et pour protéger les données personnelles du Titulaire de la carte, y compris les données relatives aux transactions, en vertu de toutes les lois et réglementations applicables. Vous devrez nous informer rapidement en cas de changement de votre Intermédiaire de Traitement Monétique et nous fournir, sur demande, l'ensemble des informations pertinentes relatives à votre Intermédiaire de Traitement Monétique.

d. Nonobstant ce qui suit, s'il est commercialement raisonnable et non interdit par un quelconque de vos autres contrats, vous nous aiderez à configurer vos équipements ou systèmes d'acceptation de Carte, de demande d'Autorisation et de soumission de Débit, afin qu'ils communiquent directement avec nos systèmes d'Autorisations et de transmission des Informations sur les Débits.

e. Vous devrez conserver l'Enregistrement de Débit ou l'Enregistrement de Crédit original (le cas échéant) ainsi que l'ensemble des documents et données prouvant la transaction, incluant la preuve que le Titulaire a consenti à faire cette transaction ou les Enregistrements reproductibles afférents, sur une période de dix-huit (18) mois à compter de la date de transmission à notre intention du Débit ou du Crédit correspondant, ou à compter de la date à laquelle vous avez entièrement délivré les biens ou les services au Titulaire si cette date est ultérieure. Vous devrez nous fournir une copie de l'Enregistrement de Débit ou de l'Enregistrement de Crédit et autres documents annexes dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de notre demande.

Article 4 : Méthode de paiement

Si nous devons vous payer directement, nous le ferons en créditant électroniquement votre Compte par virement pour les Débits de vos Etablissements. Vous devrez nous transmettre les informations relatives à votre compte bancaire au format imposé par la législation en vigueur.

Article 5 : Débits contestés

a. Concernant un Débit Contesté :

(i) si nous possédons suffisamment d'informations pour résoudre la réclamation du Titulaire et résoudre le Débit Contesté en sa faveur, nous pourrions exercer une Action Compensatoire avant de vous contacter, ou

(ii) nous pourrions vous contacter préalablement à l'exercice de l'Action Compensatoire.

Dans les deux cas, vous disposerez au plus de quatorze (14) jours après que nous vous avons contacté, pour nous fournir une réponse écrite contenant les informations demandées, y compris le numéro complet de compte Carte. Nous pourrions exercer une Action Compensatoire, (ou notre précédente décision d'exercer l'Action Compensatoire continuera de s'appliquer) pour le montant du Débit Contesté si, au terme de cette période de quatorze (14) jours vous n'avez pas intégralement remboursé le Titulaire ou si vous ne nous avez pas fourni les informations demandées. Dans le cas où le Débit contesté s'applique à une Carte émise au sein de la Communauté Européenne et implique une réclamation concernant le montant total exact du Débit pour lequel le Titulaire

n'aurait pas été averti au moment où il consent à faire la transaction, nous nous réservons le droit de réduire la période de réponse à cinq (5) jours à compter de la date à laquelle nous vous avons contactés en demandant une réponse écrite.

b. Si nous déterminons, sur la base des informations que vous ainsi que le Titulaire nous avez fournies, que le Débit Contesté doit être résolu en faveur du Titulaire, nous pourrions exercer l'Action Compensatoire pour ce Débit Contesté ou notre précédent exercice de l'Action Compensatoire continuera de s'appliquer. Si nous réglons ce Débit Contesté en votre faveur, nous n'entamerons plus aucune action (si nous n'avons pas précédemment exercé d'Action Compensatoire) ou nous annulerons notre précédent exercice de l'Action Compensatoire.

c. Les stipulations susmentionnées n'affectent en rien les procédures venant en application de tout programme spécial d'Action Compensatoire (telles que les actions compensatoires en cas de fraude) vous concernant et au titre desquels vous ne recevez aucune demande ni notification relative à certains types de Débits préalablement à notre exercice final d'une Action Compensatoire.

d. Dans certains cas, nous pouvons vous placer sous un programme d'action compensatoire contre la fraude (Fraud Full Recourse - FFR) au titre duquel :

(i) nous pourrions exercer nos droits d'Action Compensatoire de Remboursement sans vous contacter si un Titulaire conteste un Débit pour fraude avérée ou alléguée ; et

(ii) vous n'aurez pas le droit de demander une annulation de notre décision d'exercer nos droits d'Action Compensatoire.

Nous pourrions vous placer sous ce programme au moment de la signature, ou à tout moment pendant la durée du Contrat en vous en avertissant. Parmi les raisons pour lesquelles nous pouvons vous placer sous un programme d'action compensatoire contre la fraude (FFR) figurent, sans que cela soit exhaustif, les situations dans lesquelles : si nous recevons un nombre anormalement élevé de Débits Contestés par rapport à votre historique ou aux normes de votre secteur d'activité ;

si vous vous lancez dans, ou prenez part à, des pratiques frauduleuses, trompeuses ou déloyales, des activités illégales, ou si vous autorisez (ou si vous ne prenez pas les mesures nécessaires afin de prévenir) les utilisations interdites de la Carte ; ou

Vous acceptez la Carte pour les transactions de livraison numérique ou à des distributeurs automatiques de carburant.

Cette liste n'est pas exhaustive et, à tout moment, nous pouvons, à notre entière discrétion, pour des raisons de gestion du risque et de l'exposition à la fraude, vous placer sous un programme d'action compensatoire contre la fraude (FFR) en vous adressant un préavis écrit, ou résilier le Contrat en vous adressant également un préavis écrit.

Afin de lever toute ambiguïté, si vous avez été placé sous le programme d'action compensatoire contre la fraude (FFR), le programme s'appliquera à l'ensemble des litiges du Titulaire liés à la fraude, y compris les transactions contestées précédant la date d'application du programme à votre égard jusqu'à un délai de six (6) mois.

e. Si nous exerçons une Action Compensatoire concernant un Débit Contesté qui aurait pu être évité par l'application de nos procédures d'acceptation de la Carte (un Remboursement Evitable), nous pourrions vous facturer des frais dont nous vous informerons. Sur demande, nous vous fournissons une liste des Remboursement Evitables.

Article 6 : Protection des données

a. Normes de Sécurité des Informations : Vous devez vous conformer à notre Politique de sécurité des données, dont une copie est disponible à l'adresse www.americanexpress.com/datasecurity, laquelle peut être ponctuellement modifiée. Des obligations complémentaires vous incombent en application de cette politique, qui est intégrée aux présentes par référence, y compris (i) la fourniture de documents validant votre conformité à la version actuelle des Normes de Protection des Données du Secteur des Cartes de Paiement (PCI DSS, qui est disponible à l'adresse www.pcisecuritystandards.org) ; et (ii) la responsabilité en termes d'incidents portant sur des données et de coûts, de commissions et de pertes, tels qu'ils figurent dans la politique, relatifs à chaque incident portant sur des données.

Au titre de la Politique de sécurité des données, nous avons le droit de vous facturer des frais de non-validation et de résilier le Contrat si vous ne respectez pas vos obligations, qui sont présentées en détail dans cette politique.

b. Partage des Données : Vous ne devez partager aucune Information relative au Titulaire obtenue de la part de ce dernier au point de vente ou au moment de l'Autorisation ou de la soumission ou à un autre moment auprès de tiers autres que les Tiers de Confiance, sans l'accord express du Titulaire. Au moment de recueillir l'accord, vous devez informer clairement et de manière évidente le Titulaire du fait que les données seront partagées, avec qui elles seront partagées, dans quelle finalité et quelle entité propose les biens ou les services, de telle sorte que le Titulaire puisse clairement vous différencier de toute autre partie impliquée dans la vente et qu'il puisse prendre une décision éclairée sur le fait d'effectuer l'achat ou non. A défaut, nous aurons le droit de vous facturer des frais de non-conformité, de suspendre l'acceptation de Cartes à votre Etablissement ou de résilier le présent Contrat conformément à la Section 13.c. Les Informations que vous collectez afin de faciliter le Débit doivent vous être directement adressées par le Titulaire ou par nous, et non par un tiers.

c. Outils de Prévention de la Fraude : Vous devriez utiliser nos services d'Autorisation Enrichie (Enhanced Autorisation) et Identification des Cartes (cryptogramme visuel) (ou tout autre outil de prévention de la fraude que nous pourrions mettre à votre disposition le cas échéant). Ces méthodes ont pour but de vous aider à limiter les risques de fraude, mais ne garantissent pas qu'un Débit ne fasse pas l'objet d'une Action Compensatoire. Si vous souhaitez utiliser ces outils de prévention de la fraude, vous devez avoir obtenu la certification Autorisation Enrichie, Vérification Automatique des Adresses (Automated Address Verification (AAV)), Service de Vérification des Adresses (Address Verification Service (AVS) le cas échéant, Nous pouvons suspendre, résilier, modifier ou empêcher l'accès aux outils de prévention de la fraude à tout moment, avec ou sans préavis à votre attention. Nous ne serons pas responsables et n'aurons aucune obligation à votre égard si nous suspendons, résilions, modifions ou empêchons l'accès aux outils de prévention de la fraude.

d. Sites Web transactionnels. Vous devez vous assurer que vos sites Web permettant aux Titulaires d'effectuer des Commandes Numériques sont sécurisés au moyen de certificats ou par d'autres méthodes d'authentification similaires afin de restreindre l'utilisation de sites frauduleux. Vous devez employer les fonctionnalités appropriées pour que la procédure de paiement soit séparée de l'activité de commerce en ligne, afin que le titulaire puisse déterminer s'il communique avec vous ou avec nous.

Article 7 : Authentification forte du client

a. Pour vous protéger des activités non autorisées, vos systèmes doivent être compatibles avec les solutions nous permettant de procéder à une Authentification Forte du Titulaire pour les Débits effectués par Commandes Numériques. Si vos systèmes ne nous permettent pas de procéder à une Authentification Forte du Titulaire comme énoncé dans le présent paragraphe, les Débits effectués par Commandes Numériques pourraient être refusés.

b. Si vos Établissements situés en France acceptent les Débits effectués par Commandes Numériques, ils devraient participer à l'un de nos programmes American Express SafeKey (AESK) qui, grâce à l'utilisation d'une méthode d'authentification, peuvent offrir plus de sécurité pour ces Débits. Si vos Établissements acceptent les Débits effectués via une application, alors le programme AESK à utiliser pour ces Débits est le programme American Express SafeKey 2.0. Pour participer à un programme, vos Établissements en France doivent :

- (i) obtenir la certification technique SafeKey exigée ;
- (ii) se conformer au Guide de Mise en Œuvre SafeKey applicable et au Guide sur le Protocole SafeKey, que nous mettons à votre disposition à l'adresse www.americanexpress.com/merchantspecs ;
- (iii) fournir des données d'authentification SafeKey exactes et complètes concernant tous les Débits effectués par Commandes Numériques, comme énoncé dans le Guide de Mise en Œuvre SafeKey applicable et le Guide sur le Protocole SafeKey ;
- (iv) se conformer aux conditions de SafeKey en termes de valorisation de la marque présentées en détail dans les Directives American Express SafeKey pour les Logos, disponibles à l'adresse www.amexsafekey.com ou tout autre site web que nous pourrions vous indiquer le cas échéant ;
- (v) assurer un ratio fraudes par ventes respectant les paramètres indiqués dans le Guide de Mise en Œuvre SafeKey applicable ;
- (vi) rester en règle vis-à-vis d'American Express, ainsi que nous pourrions raisonnablement le déterminer ; et
- (vii) respecter toutes autres conditions que nous pourrions raisonnablement ajouter ou modifier le cas échéant, en vous l'indiquant.

c. Les Programmes AESK s'appliquent uniquement aux Débits Carte Non Présentée effectués avec des Cartes admissibles (tel que cela est décrit en détail dans le Guide de Mise en Œuvre SafeKey applicable), via des Débits sur Internet (et dans le cas d'American Express SafeKey 2.0, via des Transactions effectuées par application) par l'intermédiaire de vos Établissements en France, qui répondent aux critères et aux conditions suivants :

- (i) Pour les Débits sur Internet, le Débit doit indiquer soit (a) qu'il a été intégralement authentifié par SafeKey, auquel cas vous recevrez un indicateur de commerce électronique « 5 » (« ECI 5 »), soit (b) qu'une authentification SafeKey a été tentée, auquel cas vous recevrez un indicateur de commerce électronique « 6 »

(« ECI 6 ») ;

(ii) Pour les Transactions effectuées par application, le Débit doit indiquer qu'il a été intégralement authentifié par SafeKey, auquel cas vous recevrez un ECI 5 ;

(iii) les données d'identification SafeKey adéquates ont été fournies pour la demande d'autorisation et la soumission du Débit ; et

(iv) le Titulaire a contesté le Débit en soulevant son caractère frauduleux.

d. Nous n'exercerons pas nos droits d'Action Compensatoire si une authentification SafeKey a été réussie ou tentée et si vous avez reçu un ECI 5 ou un ECI 6 pour les Débits Carte Non Présentée, pour les Débits qui répondent à l'ensemble des critères et des conditions précédents si l'Établissement et le Débit répondent aux conditions susmentionnées. Les Programmes AESK ne s'appliquent pas aux Débits Contestés impliquant des litiges autres que la fraude (par exemple, ils ne s'appliquent pas aux litiges portant sur des biens ou des services). La renonciation à l'exercice de nos droits d'Action Compensatoire dans l'hypothèse susmentionnée est laissée à notre seule discrétion et ne revêt pas de caractère automatique, même lorsque les conditions décrites précédemment sont présentes.

e. Outre ce qui précède, si, à tout moment, vous ne respectez pas les conditions énumérées ci-dessus aux paragraphes 7.b (i)-(vii), ou si vous recevez un nombre de Débits Contestés disproportionné ou une fréquence élevée de fraudes, alors :

- (i) nous pourrions, à notre entière discrétion, modifier ou mettre fin à la participation de votre établissement au Programme AESK ; et
- (ii) vous devez travailler de concert avec nous afin de réduire le nombre de Débits Contestés de votre Établissement.

f. Nous pouvons suspendre, résilier, modifier ou empêcher l'accès aux Programmes AESK à tout moment, avec ou sans préavis à votre attention. Nous ne serons pas responsables et n'aurons aucune obligation à votre égard si nous suspendons, résilions, modifions ou empêchons l'accès aux Programmes AESK.

g. Si vous n'acceptez pas les conditions des Programmes AESK modifiés ou actuels, vous devez cesser de participer aux Programmes AESK, abandonner votre statut de certification SafeKey, et restituer ou détruire l'ensemble des informations confidentielles qui vous ont été remises au titre des Programmes AESK.

h. Si, à tout moment, vous souhaitez arrêter de manière permanente de participer aux Programmes AESK, vous devez nous en avertir et, le cas échéant, avertir votre prestataire de services de paiement. Vous devez abandonner votre statut de certification SafeKey, et restituer ou détruire l'ensemble des informations confidentielles qui vous ont été remises au titre des Programmes AESK.

ANNEXE B CONDITIONS SPECIFIQUES A DES SECTEURS D'ACTIVITES PARTICULIERS

Si vous exercez une activité dans l'un des secteurs d'activités suivants, vous devez également respecter les stipulations suivantes (le cas échéant) :

Article 1 : Hôtellerie et Hébergement

a. Autorisation

(i) Au moment de l'enregistrement, si un Titulaire souhaite utiliser la Carte pour le paiement d'un hébergement, vous devez obtenir une Autorisation pour le montant total estimé du Débit en fonction du prix de la chambre et du nombre de nuitées prévues, plus les taxes et autres montants accessoires connus (Débit Prévu pour Hébergement) étant entendu que vous ne devez pas accepter de Carte Prépayée au moment de l'enregistrement à des fins d'Autorisation, de garantie ou de prépaiement. L'Autorisation d'un Débit Prévu pour Hébergement est valable pour la durée du séjour. Vous ne devez pas surestimer le Débit Prévu pour Hébergement. Si vous n'obtenez pas d'Autorisation pour un Débit Prévu pour Hébergement, que vous soumettez ce Débit et que le Titulaire ne paye pas ce Débit, quelle qu'en soit la raison, nous pourrions exercer une Action Compensatoire pour le montant total de ce Débit.

(ii) Au moment du départ :

Si le Débit final ne dépasse pas de plus de 15 % du Débit Prévu pour Hébergement, aucune Autorisation supplémentaire n'est nécessaire ; ou

Si le Débit final est supérieur de plus de 15 % au Débit Prévu pour Hébergement, vous devez obtenir une Autorisation pour tout montant supplémentaire de Débit qui soit supérieur au Débit Prévu pour l'Hébergement. Si vous n'obtenez pas d'Autorisation pour le montant supplémentaire, ou si votre demande d'Autorisation est refusée, et que le Titulaire ne paye pas ce Débit pour quelque raison que ce soit, nous pourrions exercer une Action Compensatoire pour le montant du Débit qui excède le Débit Prévu pour l'Hébergement

En plus des procédures d'Autorisation exposées ci-dessus, vous devez toujours obtenir le consentement du Titulaire sur le montant total exact du Débit. Tout montant supplémentaire pourra être soumis uniquement si vous le traitez comme un Débit séparé et obtenez le consentement du Titulaire sur le montant Total exact du Débit.

(iii) Si les Titulaires choisissent d'utiliser les Cartes Prépayées au moment du départ lorsque le Débit final est connu, vous devez obtenir une Autorisation pour le montant total des Débits à appliquer à la Carte Prépayée.

b. Débits Périodiques

Dans le cas d'un Titulaire réglant ses Débits auprès de l'un ou plusieurs de vos Etablissements pendant une certaine période plutôt qu'à la fin du séjour, vous devez obtenir une Autorisation pour chaque Débit avant de l'accepter. Vous devez présenter l'Enregistrement de Débit conformément au présent Contrat.

Article 2 : Exploitants de parkings et stationnement de véhicule

a. Si un Titulaire convient avec vous d'un nombre spécifique de jours de parking pour un véhicule à moteur, vous devez soumettre le Débit dans un délai de sept (7) jours à compter de la date d'un tel accord.

b. Lorsque vous remettez une Carte de parking pour un nombre de jours déterminé à l'avance, vous devez soumettre le

Débit dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de cette remise.

c. Lorsque le nombre de jours de parking n'est pas connu au moment où le Titulaire stationne son véhicule à moteur dans votre parking, vous ne devez pas nous soumettre le Débit avant le dernier jour de stationnement dans votre parking.

d. Nous disposons de droits d'Action Compensatoire pour l'ensemble des Débits que nous ne pourrions recouvrer en raison d'une fraude.

Article 3 : Location de véhicules à moteur

a. Lorsqu'un Titulaire souhaite utiliser la Carte pour louer un véhicule (pour une durée n'excédant pas quatre (4) mois consécutifs), vous devez obtenir une Autorisation pour le montant total estimé du Débit, en utilisant le tarif applicable pour la période de location réservée par le Titulaire plus tous les frais accessoires connus (Débit Prévu pour Location). Vous ne devez pas, par ailleurs, surestimer ce montant ni inclure un montant pour tout dommage éventuel ou vol du véhicule. Dans votre contrat de location avec le Titulaire, vous devez spécifier le montant total exact de la location du véhicule comprenant le coût exact de tous biens ou services supplémentaires mis à la disposition du Titulaire (par exemple, des chaînes à neige) et le montant exact de tout autre coût dont le Titulaire peut être redevable et qui se trouve hors de contrôle du Titulaire (par exemple, «Non présentation (No Show)» ou un débit pour retour du véhicule sans que le plein d'essence n'ait été effectué). Le contrat de location doit inclure le consentement du Titulaire pour inclure ces coûts dans le Débit soumis pour la location de véhicule.

b. L'Autorisation d'un Débit Prévu pour Location de Véhicule est valable pour la durée du contrat de location. Si vous n'obtenez pas d'Autorisation pour le Débit Prévu pour Location, que vous soumettez le Débit et que le Titulaire ne paye pas ce Débit pour quelque raison que ce soit, nous pourrions exercer une action Compensatoire pour le montant total du Débit.

c. Si, au moment où le véhicule de location est retourné, il est endommagé et que le Titulaire n'a pas acquis d'assurance automobile applicable aux véhicules de location, vous pouvez soumettre un Débit distinct du Débit relatif au coût de location du véhicule, du montant estimé desdits dommages, sous réserve que :

(i) vous ayez obtenu une reconnaissance écrite, signée et datée du Titulaire, ce dernier attestant sa responsabilité pour les dommages, y compris une estimation spécifique du montant desdits dommages causés et une déclaration du Titulaire précisant qu'il souhaite payer avec sa Carte lesdits dommages ;

(ii) vous ayez obtenu une Autorisation supplémentaire et distincte pour l'estimation du montant des dommages causés ;

(iii) le Titulaire de la carte avec laquelle le Débit initial lié à la location du véhicule a été effectué est le même que celui désigné au point (i) ci-dessus.

(iv) le Débit soumis pour les dommages causés n'est pas supérieur aux dommages causés estimés majorés de 15 % ou, en cas de perte totale, au coût de remplacement du véhicule.

Conformément à la demande du Titulaire ou de l'expert en assurance du Titulaire, vous devez leur fournir la documentation relative aux incidents impliquant des dommages causés.

d. Au retour du véhicule :

(i) Si le Débit définitif ne dépasse pas de plus de 15% le Débit Prévu pour Location, aucune Autorisation supplémentaire ne sera nécessaire ; ou

(ii) Si le Débit définitif dépasse de plus de 15% le Débit Prévu pour Location, vous devrez obtenir une Autorisation pour tout montant complémentaire du Débit, supérieur au Débit Prévu pour location. Si vous ne demandez pas d'Autorisation pour le montant complémentaire, ou si votre demande d'Autorisation pour le montant complémentaire est refusée, et que le Titulaire ne paye pas le Débit pour quelque raison que ce soit, nous pourrions exercer une Action Compensatoire pour le montant du Débit qui excède le Débit Prévu pour Location.

e. Si nous vous notifions qu'un Établissement n'observe pas ces procédures d'Autorisation, vous devrez vous mettre en conformité dans un délai de trente (30) jours. Si, après ce délai de trente (30) jours, vous continuez à ne pas vous conformer aux procédures, alors nous pourrions faire valoir nos droits à l'Action Compensatoire pour le montant total de tous Débits réalisés dans cet Établissement pendant la période de non-conformité. La stipulation «Non-conformité» s'applique lorsque plus de 5 % du total de vos Autorisations ou de celles de l'un de vos Établissement n'observe pas les procédures précédentes.

f. En plus des procédures d'Autorisation exposées ci-dessus, vous devez toujours obtenir le consentement du Titulaire sur le montant total exact du Débit. Tout montant supplémentaire pourra être soumis uniquement si vous le traitez comme un Débit séparé et obtenez le consentement du Titulaire sur le montant Total exact du Débit.

g. Vous ne devez pas accepter de Cartes Prépayées lors de la réservation ou au départ du véhicule loué, mais vous pouvez accepter des Cartes Prépayées pour le paiement des locations lors du retour de véhicules quand le montant total du Débit est connu.

Article 4 : Ventes de véhicules à moteur

a. Nous accepterons les Débits pour le paiement du dépôt ou le prix d'achat intégral de véhicules à moteur neufs ou d'occasion uniquement si :

(i) le montant du Débit n'excède pas le prix total du véhicule à moteur après déduction des remises, rabais, acomptes en espèce et valeurs de reprise et

(ii) vous obtenez une Autorisation pour le montant total du Débit.

b. Nous pourrions exercer une Action Compensatoire pour tout Débit que le Titulaire nierait avoir réalisé ou autorisé et pour lequel vous n'auriez pas transféré au Titulaire le titre de propriété ou la possession physique du véhicule.

Article 5 : Restaurants

Pour vos Établissements de restauration :

(i) Si le Débit final de restauration ne dépasse pas de plus de 20 % le montant pour lequel vous avez obtenu une Autorisation, aucune Autorisation complémentaire n'est nécessaire ; ou

(ii) si le Débit final de restauration dépasse de plus de 20% le montant pour lequel vous avez obtenu une Autorisation, vous devrez obtenir une Autorisation pour le montant complémentaire. En plus des procédures d'Autorisation exposées ci-dessus, vous devez toujours obtenir le consentement du Titulaire sur le montant total exact du Débit. Tout montant supplémentaire pourra être soumis uniquement si vous le traitez comme un Débit séparé et obtenez le consentement du Titulaire sur le montant Total exact du

Débit.

Article 6 : Secteurs présentant un degré élevé de risque

American Express estime que certaines catégories de secteurs et certains types de transactions présentent un degré élevé de risque de fraude pour lesquels nous risquons de vous placer sous un programme d'action compensatoire contre la fraude (FFR) pour fraude (tel que décrit à l'Annexe A, paragraphe 5.d ci-dessus) pour tous Débits que nous ne pourrions collecter du fait de fraudes. Les types de transactions que nous considérons à haut risque sont les transactions effectuées aux distributeurs automatiques de carburants et les Transactions à Livraison Numérique. Nous nous réservons le droit d'ajouter régulièrement d'autres types de transactions et des catégories spécifiques de commerçants à la présente liste.

Article 7 : Dons

a. Vous déclarez et garanzissez être un organisme à but non lucratif et être enregistré comme une œuvre de bienfaisance en France.

b. Vous pouvez accepter la Carte uniquement pour les dons entrant dans le cadre des dispositions relatives aux dons aux œuvres et organismes d'intérêts généraux ou le cas échéant en paiement des biens et services fournis par ces œuvres et organismes d'intérêts généraux qui seraient déductibles dans le cadre du Code Général des Impôts

c. Nous pourrions exercer une Action Compensatoire immédiate immédiatement pour l'ensemble des Débits Contestés sans vous envoyer préalablement de demande de renseignement concernant cette contestation.

Article 8 : Assurance

a. Si vos biens et services sont vendus ou facturés par des Agences Indépendantes, vous devrez alors nous fournir une liste de ces Agences Indépendantes et nous informer de tout changement ultérieur de cette liste. Nous pouvons utiliser cette liste dans le cadre d'envois de courrier afin d'inciter ces Agences Indépendantes à accepter la Carte. Nous pouvons citer votre nom lors de ces envois et vous nous fournirez une lettre d'approbation ou d'assistance, le cas échéant.

b. Vous mettrez tout en œuvre afin d'inciter les Agences Indépendantes à accepter la Carte. Nous reconnaissons que vous ne détenez aucun contrôle sur ces Agences Indépendantes.

c. Sous réserve de la Section 2 du présent Contrat, nous pouvons ponctuellement mettre en place des campagnes de commercialisation faisant la promotion de l'acceptation de la Carte, spécialement dans vos Établissements ou, en général, dans des compagnies d'assurance. Vous reconnaissez que l'une des raisons pour lesquelles vous fournissez des informations pertinentes relatives au Titulaire dans le cadre de ces campagnes de commercialisation inclut notre utilisation de ces informations afin de réaliser des analyses de fonds et déterminer le succès de ces campagnes de commercialisation. Le Contrat n'autorise aucune des parties à conclure des accords de marketing ou des accords croisés pour des produits d'assurance.

d. Nous n'assumons aucune responsabilité en votre nom dans le cadre du recouvrement ou de la remise des primes dans



les délais.

e. Vous nous indemnisez, défendez et garantirez, ainsi que nos Sociétés Affiliées, successeurs et ayants droit, pour l'ensemble des dommages, responsabilités, pertes, frais et dépenses, y compris les frais de justice, en rapport avec tous Titulaires (ou anciens Titulaires), que nous ou nos Sociétés Affiliées, successeurs et ayants droit avons encouru ou encourrons et qui émanent ou sont prétendus avoir émané de votre résiliation ou autre action concernant leur couverture d'assurance.

f. Au présent paragraphe 8, les termes vous et vos incluent les Agences exerçant une activité dans le même secteur d'activité que le vôtre. Agence signifie toute entité ou secteur d'activité utilisant vos Marques ou publiquement connue comme un membre de votre groupe de sociétés. Agence Indépendante signifie toute entité ou secteur d'activité vendant vos biens et services, ainsi que d'autres, en contrepartie soit d'un paiement ou d'une commission de votre part ou de la part d'une Agence.

Article 9 : Agrégateurs de paiements

Si votre activité exige que vous acceptiez la Carte pour le compte de tiers (Commerçants sponsorisés), vous êtes considéré, aux fins du présent Contrat, comme un Agrégateur de paiements et vous n'êtes pas autorisé à accepter la Carte conformément au présent Contrat. Si vous voulez agir en qualité d'Agrégateur de paiements pour les transactions effectuées avec les Cartes American Express, alors vous devez nous contacter.