

# INGENICO FINANCIAL SOLUTIONS

## SERVICES MARCHAND

(Services Financiers et/ou Processing)

### CONDITIONS GENERALES

V. 2018 02 08

MasterCard.

#### Article 1 Définitions

Aux fins du Contrat de Services Marchand et, par conséquent, des présentes Conditions Générales Services Marchand qui en font partie intégrante, les termes suivants revêtent la signification suivante lorsqu'ils sont employés avec une majuscule:

**3D Secure :** protocole de sécurité « Three Domain Secure » développé par Visa International Inc. et commercialisé sous la marque « Verified by Visa » ainsi que par MasterCard International Inc. sous la marque « MasterCard Secure Code », y compris ses versions successives et modifications. Le principe de base de 3D Secure consiste à lier le processus d'autorisation financière à une authentification en ligne.

**Données de Compte :** (i) toutes les données des Titulaires de Carte, y compris le PAN complet (elles peuvent également s'afficher sous la forme du PAN complet accompagné du nom du Titulaire de la Carte, de la date d'expiration ou d'un code de service) et (ii) les Données d'Authentification Sensibles. PAN signifie numéro de compte permanent (« *permanent account number* »).

**Titulaire de Compte :** client du Marchand, qui utilise un Moyen de Paiement délivré par un Emetteur. Un Titulaire de Carte est un Titulaire de Compte.

**Acquéreur :** institution financière qui fournit des services d'Acquisition. L'Acquéreur est autorisé par les Schémas de Paiement pertinents à acquérir des Transactions de Titulaires de Compte par l'intermédiaire de leurs Emetteurs.

**Services d'Acquisition :** services fournis par un Acquéreur dans le cadre desquels l'Acquéreur est autorisé à accepter les paiements de Titulaires de Compte à l'aide de Moyens de Paiement.

**API :** interface (ou connexion de serveur à serveur) de messages standardisés pour le transfert des données des Transactions à Ingenico FS.

**Autorisation :** autorisation d'une Transaction de paiement donnée par un Emetteur sur demande d'un Marchand et communiquée par l'intermédiaire d'un Acquéreur avant la Capture de la Transaction. L'Autorisation n'est pas une garantie de paiement puisqu'une Transaction autorisée peut encore être bloquée, rejetée voire inversée.

**Valeur Moyenne par Transaction :** montant total des Transactions de paiement divisé par le nombre total de toutes les Transactions de paiement sur une période donnée, généralement une année.

**Jour Ouvrable :** jour autre qu'un samedi ou un dimanche durant lequel les institutions financières (y compris les Acquéreurs et les Schémas de Paiement) sont ouvertes en Belgique entre 9 h et 18 h (CET, heure normale d'Europe centrale).

**Capture :** confirmation par le Marchand qu'une Transaction Autorisée doit être présentée à l'Emetteur et portée en compte au Titulaire de Compte.

**Délai de Capture :** délai pendant lequel une Transaction Autorisée peut être Capturée. Le Délai de Capture varie en fonction du Moyen de Paiement.

**Carte :** carte de débit ou de crédit détenue par un Titulaire de Carte et utilisée pour effectuer des Transactions.

**Titulaire de Carte :** personne pour laquelle une Carte a été délivrée par un Emetteur.

**Schéma de Carte :** association telle que Bancontact, Visa ou

**Code de Vérification :** code de 3 ou 4 chiffres imprimé sur une Carte, connu sous le nom de CVV2 pour Visa et de CVC2 pour MasterCard (collectivement désignés « code de vérification »)

**Chargeback :** renvoi de fonds à un Titulaire de Compte suite à une Transaction contestée, qui est exigé par un Titulaire de Compte ou par son Emetteur en vertu des règles des Schémas de Paiement qui autorisent les Chargebacks.

**Information(s) confidentielle(s) :** a le sens qui leur est donné à l'article 10.

**Contrôle :** pouvoir, direct ou indirect, d'une entité d'orienter ou d'influencer la direction d'une autre entité, que ce soit par la détention de titres avec droit de vote, par voie contractuelle ou autrement.

**Date de Livraison :** date à laquelle les Produits & Services du Marchand sont livrés/rendus.

**Dépôt :** somme d'argent appartenant au Marchand et détenue par Ingenico FS ou par la Fondation en guise de garantie pour les Chargebacks, les Remboursements, les Amendes et les Frais dus par le Marchand à Ingenico FS. Le Marchand ne peut agir sur le Dépôt (contrairement à la Réserve) et ne peut donc l'utiliser à des fins de Remboursement, par exemple.

**Niveau de Dépôt :** niveau de Dépôt minimal établi pour le Marchand conformément aux présentes Conditions Générales Services Marchand.

**Législation Données Personnelles :** règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données) tel que modifié ou remplacé périodiquement et, si ce règlement général ne s'applique pas, la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 et sa mise en œuvre locale. La Législation Données Personnelles fait également référence aux dispositions accessoires locales sur la protection des données, sous réserve qu'elles soient conformes au règlement général précité et, aussi longtemps qu'elle s'applique, à la directive 95/46/CE. Dans les pays où le règlement général sur la protection des données et la directive 95/46/CE ne s'appliquent pas, la Législation Données Personnelles désigne la loi nationale régissant la protection des données.

**Transaction de Commerce Electronique :** Transaction effectuée par un Titulaire de Compte pour laquelle ce dernier n'est pas physiquement présent sur le point de vente au moment de ladite Transaction, et pour laquelle les informations de paiement sont fournies par le Titulaire de Compte au Marchand et/ou à Ingenico FS au moyen de communications Internet sécurisées. Pour éviter toute confusion, il est précisé que les Transactions de Commerce Electronique incluent les Transactions réalisées sur des terminaux mobiles (m-commerce).

**Date d'Entrée en Vigueur :** date à laquelle le Contrat Services Marchand entre en vigueur, telle qu'elle est indiquée dans le Contrat Services Marchand.

**Frais :** frais de services dus à Ingenico FS pour la fourniture des Services, tels que décrits dans le Contrat de Services Marchand. Les Frais peuvent inclure des Frais de Processing, des Frais mensuels, des Frais d'installation, des Frais de Services Financiers et des Frais de services annexes.

<b>Service Financier:</b>	reporting, réconciliation et Virement de fonds provenant de différents Acquéreurs pour le Marchand ; ce service est plus amplement défini à l'article 2.2.	<b>Moyens de Paiement :</b>	différents types de Carte et tout autre moyen de paiement (virements bancaires en ligne et hors ligne, par exemple) exploité par les Schémas de Paiement que le Marchand peut accepter. Ingenico FS propose des services de Processing et des Services Financiers pour certains Moyens de Paiement, et uniquement du Processing pour d'autres Moyens de Paiement.
<b>Amende :</b>	pénalité, frais de service majoré ou tout autre paiement supplémentaire et tout coût associé imposés au Marchand par les Schémas de Paiement et/ou par les Acquéreurs, ou imposés à Ingenico FS et/ou à la Fondation ou répercutés sur ces derniers. Des Amendes peuvent être imposées à la suite de la violation d'une loi ou des Règles des Schémas de Paiement par le Marchand, par exemple, ou occasionnées par le Marchand, par des niveaux de fraude ou de Chargeback excessifs, par l'acceptation de paiements pour des biens et/ou services qui ne relèvent pas des Produits & Services du Marchand et par l'acceptation de paiements pour des biens ou services qui pourraient porter préjudice à la réputation d'Ingenico FS, de la Fondation, des Schémas de Paiement ou des Acquéreurs.	<b>Page de Paiement :</b>	page Web sécurisée vers laquelle un Titulaire de Compte est redirigé depuis le site de vente du Marchand et sur laquelle le Titulaire de Compte saisit les informations de paiement. Une Page de Paiement peut être hébergée par le Marchand ou par Ingenico FS.
<b>Fondation :</b>	Stichting Beheer Derdengelden Ingenico Financial Solutions, une fondation constituée en vertu du droit néerlandais ayant son siège à Amsterdam et inscrite à la Kamer van Koophandel (Chambre de commerce néerlandaise) sous le numéro 53732332.	<b>Directive Services de Paiement :</b>	directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur. Pour éviter toute confusion, toute référence à la Directive Services de Paiement inclut également la mise en œuvre locale de cette directive et tout amendement, modification ou correction de ces instruments juridiques et tout instrument juridique européen et/ou national remplaçant en tout ou partie la directive et/ou sa mise en œuvre locale.
<b>Ingenico FS :</b>	Ingenico Financial Solutions SA/NV, un établissement de monnaie électronique agréé, soumis au contrôle de la Banque Nationale de Belgique, ayant son siège à 1200 Bruxelles, Boulevard de la Woluwe 102, et inscrit au Registre du commerce (RPM-RPR) de Bruxelles sous le numéro 886.476.763.	<b>Versement:</b>	Règlement d'une valeur positive. Le Paiement est réputé effectué par Ingenico FS ou par la Fondation lorsqu'une d'elles a donné à son institution financière les instructions de paiement pour procéder au Versement.
<b>Compte Ingenico :</b>	(se rapporte au service Processing) compte du Marchand dans l'environnement de production de la Plateforme Ingenico, identifié par un PSPID et configuré par le Marchand dans l'Espace Marchand. Un Marchand peut posséder plusieurs Comptes Ingenico dans le cadre d'un même Contrat de Services Marchand.	<b>Devise de Versement :</b>	devise des fonds dans laquelle Ingenico FS Règle le Marchand.
<b>Groupe Ingenico :</b>	Ingenico Group S.A. dont le siège social est situé 28-32, boulevard de Grenelle 75015 Paris, France, immatriculée au RCS de Paris no 317 218 758 00124 et/ou toute entité Contrôlée directement ou indirectement par Ingenico Group S.A.	<b>Fréquence de Versement :</b>	cycle de Versement au cours duquel Ingenico FS verse les fonds collectés au Marchand, à savoir tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois.
<b>Plateforme Ingenico :</b>	plateforme de Processing de paiements (une plate-forme partagée) permettant la prestation des Services.	<b>Délai de Versement :</b>	nombre de jours calendaires qui séparent le jour où Ingenico FS reçoit les fonds des Acquéreurs ou des Schémas de Paiement et celui où Ingenico FS prépare le Règlement des fonds au Marchand (pour un Versement effectif lors du prochain Cycle de Versement), après déduction des Remboursements, Chargebacks, Frais et Amendes.
<b>Interchange :</b>	frais payés par un Acquéreur à un Emetteur pour une Transaction par l'intermédiaire d'un Schéma de Paiement.	<b>PCI-DSS :</b>	(Payment Card Industry Data Security Standards) ensemble d'exigences détaillées imposées en vertu des Règles des Schémas de Cartes telles qu'elles sont régulièrement publiées par le Conseil des normes de sécurité PCI ( <a href="https://www.pcisecuritystandards.org">https://www.pcisecuritystandards.org</a> ).
<b>Emetteur :</b>	institution financière qui ouvre un compte pour un Titulaire de Compte pour un Moyen de Paiement dans le cadre d'un contrat signé entre cet Emetteur et ce Titulaire de Compte.	<b>Données Personnelles :</b>	données à caractère personnel telles que définies par la Législation Données Personnelles.
<b>Marchand :</b>	partie mentionnée dans le Contrat de Services Marchand, qui a été acceptée par Ingenico FS et qui a confié à Ingenico FS la fourniture des Services.	<b>Processing :</b>	(i) hébergement sur la Plateforme Ingenico du Compte Ingenico et des données financières traitées par Ingenico FS, et (ii) service de traitement des paiements, qui permet d'envoyer, de recevoir et de gérer ces données, de les envoyer à des institutions financières ou tout autre tiers aux fins de traitement des paiements exigibles et payables au Marchand et de recevoir leurs réponses.
<b>Espace Marchand :</b>	espace sécurisé hébergé par Ingenico FS depuis lequel le Marchand peut accéder à et configurer son ou ses Comptes Ingenico avec son identifiant personnel et son mot de passe, consulter, examiner et gérer le statut de ses Transactions, configurer et consulter son profil et les paramètres de son ou ses Comptes Ingenico.	<b>PSPID :</b>	identifiant du prestataire de services de paiement. Il s'agit du nom unique et également du code d'accès à un Compte Ingenico.
<b>Produits &amp; Services:</b>	produits et/ou services mentionnés dans le Contrat de Services Marchand et vendus par le Marchand aux Titulaires de Compte.	<b>Remboursement :</b>	annulation (partielle ou totale) d'une Transaction de paiement qui a déjà été Capturée et qui donne lieu au remboursement de fonds au Titulaire de Compte à l'initiative ou à la demande du Marchand.
<b>Utilisateur du Marchand :</b>	toute personne physique sélectionnée par le Marchand pour accéder au Compte Ingenico.	<b>Réserve :</b>	somme d'argent appartenant au Marchand et détenue par Ingenico FS ou par la Fondation en guise de garantie pour les Chargebacks, les Remboursements, les Amendes et les Frais dus par le Marchand à Ingenico FS.
<b>MOTO :</b>	transaction électronique ou téléphonique. Transaction effectuée par un Titulaire de Compte pour laquelle ce dernier n'est pas physiquement présent sur le point de vente du Marchand au moment de ladite Transaction, et pour laquelle il paie le Marchand par e-mail, télécopie ou téléphone.	<b>Niveau de Réserve :</b>	niveau de Réserve minimal établi régulièrement pour le Marchand conformément aux présentes Conditions Générales des Services Marchand.
		<b>Schéma de Paiement :</b>	personne (notamment Schéma de Cartes) qui propose un Moyen de Paiement et le réglemente à

l'aide de Règles de Schéma de Paiement.

**Règles des Schémas de Paiement :** ensemble des règlements, règles, réglementations, instructions de fonctionnement, procédures et/ou dispenses publiés régulièrement par les Schémas de Paiement.

**Données d'Authentification Sensibles :** informations de sécurité (y compris mais sans s'y limiter, codes/valeurs de validation des cartes, données de suivi complètes de la bande magnétique ou équivalent sur une puce, codes PIN et blocages PIN) servant à authentifier les Titulaires de Cartes et/ou autoriser les Transactions par Carte.

**Services :** services fournis par Ingenico FS au Marchand, tels qu'énoncés dans le Contrat Services Marchand. Les services incluent les Services Financiers et/ou le Processing, voire éventuellement des services annexes.

**Règlement :** versement des montants en faveur du Marchand par Ingenico FS ou par la Fondation et relatifs aux Règlements reçus par Ingenico FS ou par la Fondation de la part d'Acquéreurs ou de Schémas de Paiement pour les Transactions traitées valablement pour le Marchand, (Transactions dont l'Autorisation de l'Acquéreur a été confirmée par le portail de paiement), déduction faite des Remboursements, des Chargebacks, des Frais et des montants nécessaires pour maintenir la Réserve et/ou le Dépôt au niveau requis. Si le solde est positif, il donne lieu à un Versement. Dans un souci de clarification, tous les Versements sont des Règlements, mais seuls les Règlements dont la valeur est positive sont des Versements.

**Transaction :** opération réalisée avec l'un des Moyens de Paiement. Il peut s'agir d'une Transaction de paiement, d'un Remboursement ou d'un Chargeback.  
Pour éviter toute confusion, lorsque les Frais sont calculés « par transaction » (sans majuscule), la transaction est définie différemment pour les Frais de Processing et les Frais de Moyens de Paiement, tels qu'énoncés plus en détail à l'article 5.2.

**Devise de Transaction :** devise d'une Transaction. Chaque Moyen de Paiement est assorti d'une règle concernant les Devises de Transaction disponibles. Pour les Transactions de paiement et les Remboursements, la Devise de Transaction est établie par le Marchand comme étant la devise associée au montant de la Transaction. Pour les Chargebacks, la devise est établie par un Emetteur en vertu des règles des Schémas de Paiement applicables.

**Montant des Commandes non Exécutées :** montant total des Transactions Autorisées, Capturées et/ou Régliées pour le Marchand à un moment donné et pour lequel les Produits & Services du Marchand n'ont pas été livrés/fournis aux Titulaires de Compte concernés au moment en question et/ou pour lequel les droits de retour ou d'annulation de la commande dont disposent les Titulaires de Compte en vertu des conditions générales du Marchand et/ou de la loi applicable n'ont pas encore expiré.

**ID Utilisateur :** identifiant unique qu'un Utilisateur du Marchand utilise avec un mot de passe pour se connecter à l'Espace Marchand. En principe, le PSPID et l'ID Utilisateur sont identiques. Plusieurs ID Utilisateur peuvent toutefois être associés à un même PSPID et un même ID Utilisateur peut donner accès à plusieurs PSPID.

**Site Web** [www.payment-services.ingenico.com](http://www.payment-services.ingenico.com)

\*\*\*

## Article 2 Services

Les Services fournis par Ingenico FS sont mentionnés dans le Contrat de Services Marchand. Ils incluent les Services Financiers et/ou le Processing. Ils peuvent également inclure des services annexes.

Le Contrat de Services Marchand indique également les Moyens de Paiement applicables pour les Services Financiers.. Pour les Moyens de Paiement pour lesquels Ingenico FS fournit uniquement le Processing (les Services Financiers étant exclus), le Marchand sélectionne son ou ses Acquéreurs parmi une liste d'Acquéreurs disponibles sur le Site Web. Pour les Moyens de Paiement pour lesquels Ingenico FS fournit les Services Financiers, Ingenico FS sélectionne l'Acquéreur parmi cette même liste disponible sur le Site Web, ou Ingenico FS est l'Acquéreur et agrège les fonds provenant des différents Acquéreurs afin d'établir le reporting, de réconcilier, et Régler les fonds au Marchand.

### 2.1 Processing

Le Processing est fourni en mode SaaS (SaaS : « *software as a service* ») via la Plateforme Ingenico.

Le Processing comprend (i) l'hébergement sur la Plateforme Ingenico du Compte Ingenico et des données de paiement traitées par Ingenico FS ; et (ii) le Processing des paiements, qui permet au Marchand d'envoyer, de recevoir et de gérer les données hébergées sur la Plateforme Ingenico, de les envoyer à des Acquéreurs ou tout autre tiers sélectionné par le Marchand aux fins du traitement des paiements exigibles et payables au Marchand et de recevoir leurs réponses, dans la mesure où l'Acquéreur sélectionné et l'autre tiers sont disponibles sur la Plateforme Ingenico.

Pour éviter toute confusion, la configuration du Compte Ingenico (voir l'article 4.1) et l'intégration qui permettra la communication entre l'application de vente à distance du Marchand et la Plateforme Ingenico (voir l'article 4.2) ne sont pas incluses dans les Services.

### 2.2 Services Financiers

Pour les Moyens de Paiement pour lesquels Ingenico FS fournit des Services Financiers, les fonds des comptes des Titulaires de Compte (portés en compte pour les Transactions du Marchand valablement traitées, c'est-à-dire les Transactions pour lesquelles l'Autorisation de l'Acquéreur a été confirmée par le portail de paiement) qu'Ingenico FS ou la Fondation reçoit du ou des Acquéreurs ou du ou des Schémas de Paiement seront Régliés ultérieurement par Ingenico FS.

Si, après déduction des Remboursements, Chargebacks, Frais, Amendes et montants nécessaires pour maintenir la Réserve et/ou le Dépôt au niveau requis, le solde est positif, Ingenico FS ou la Fondation procédera au Versement. Si le solde est négatif, Ingenico FS peut faire appel à la Réserve. Si l'appel à la Réserve ne suffit pas pour recouvrir le montant total, Ingenico FS peut adresser un ordre de prélèvement sur le compte bancaire du Marchand d'un montant égal au solde négatif. Si le Marchand possède plusieurs comptes (dans différentes devises, par exemple), Ingenico FS peut, à sa seule discrétion, compenser le solde négatif d'un compte avec le solde positif d'un autre. Dans ce cas, le taux de change établi par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs et/ou Ingenico FS s'applique. Si le prélèvement ne permet pas de récupérer la totalité du montant, Ingenico FS peut effectuer un prélèvement sur le Dépôt.

Ingenico FS et la Fondation procèdent uniquement au règlement des Transactions pour lesquelles ils ont reçu des fonds de la part du ou des Acquéreurs ou Schémas de Paiement.

Ingenico FS ou la Fondation se réserve le droit de refuser le Paiement de Transactions si elles sont capturées par Ingenico FS et/ou l'Acquéreur et/ou le Schéma de Paiement concerné, mais sont jugées frauduleuses ou susceptibles de faire l'objet d'un Chargeback. Ingenico FS ou la Fondation peut le faire jusqu'au terme de l'enquête réalisée par Ingenico FS, l'Acquéreur ou le Schéma de Paiement concerné ou par tout tiers désigné par une de ces parties. Le Marchand coopèrera pleinement à cette enquête.

Aucun intérêt ne sera dû sur les montants détenus par Ingenico FS ou la Fondation pour le compte du Marchand avant le Versement de ce dernier.

Si une Transaction n'a pas été exécutée ou a été mal exécutée, Ingenico FS met tout en œuvre, à la demande du Marchand, pour retrouver la trace de la Transaction et informe le Marchand du résultat de sa recherche.

La responsabilité de la Fondation à l'égard du Marchand se limite au Règlement en sa faveur des fonds qu'elle a reçus à cet effet.

Ingenico FS est tenu de fournir les Services au Marchand. Le Marchand doit adresser toutes les demandes, notifications ou réclamations liées aux Services à Ingenico FS, et non à la Fondation.

Si la Devise de Transaction est différente de la Devise de Versement, le Marchand accepte que les taux de change soient fixés par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs, et/ou Ingenico FS, sauf s'il en a été convenu autrement, expressément et par écrit avec Ingenico FS. Les Frais de conversion de devise appliqués par Ingenico FS sont mentionnés dans le Contrat de Services Marchand.

### 2.3 Services annexes

Les services annexes désignent tous les services accessoires qu'Ingenico FS peut proposer et dont le Marchand a choisi de bénéficier dans le cadre du Contrat de Services Marchand.

## Article 3 Obligations d'Ingenico FS

### 3.1 Disponibilité

Ingenico FS s'engage à faire des efforts raisonnables pour garantir la disponibilité maximale de ses Services et de la Plateforme Ingenico.

Malgré ses efforts, et sans préjudice des responsabilités d'Ingenico FS mentionnées ci-dessous, certains problèmes techniques peuvent survenir. Le Marchand s'engage à informer Ingenico FS sans délai de tout problème technique ou dysfonctionnement, et Ingenico FS met en œuvre tous les efforts raisonnables pour y remédier le plus rapidement possible.

### 3.2 Sécurité

Ingenico FS fournit le Processing conformément aux normes PCI DSS et s'engage à le faire pendant toute la durée du Contrat de Services Marchand. Sous réserve des dispositions des articles 4 et 13, Ingenico FS est responsable de la sécurité des données des Titulaires de Cartes qu'il a en sa possession ou qu'il stocke, traite ou transmet au nom et pour le compte du Marchand.

Le Processing étant un service SaaS, Ingenico FS ne peut modifier la sécurité de l'environnement de données des Titulaires de Carte du Marchand (Page de Paiement hébergée par le Marchand, par exemple).

Ingenico FS peut décider d'interrompre tout ou partie de ses Services sans préavis (i) afin de prévenir toute défaillance ou panne de son matériel, de ses logiciels ou de ses équipements de communication et y remédier, (ii) s'il le juge nécessaire, notamment, et sans s'y limiter, en cas de tentative de piratage, de détournement de fonds, d'abus ou de fraude, (iii) afin d'assurer la maintenance des Services ou de la Plateforme Ingenico, d'y apporter des améliorations ou d'en renforcer la sécurité, ou (iv) si le Marchand a enfreint ses obligations au titre du Contrat de Services Marchand. Ingenico FS fait tout ce qui est raisonnablement possible pour informer le Marchand dans un délai raisonnable des interruptions prévues. Ingenico FS ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages qui pourraient résulter de ces suspensions et/ou interruptions.

Ingenico FS est autorisé à créer des copies de sauvegarde du contenu du Compte Ingenico et à effectuer toute autre opération nécessaire à la

protection du Compte Ingenico.

Le Marchand reconnaît qu'en l'état actuel des connaissances, il est techniquement impossible pour Ingenico FS de garantir la sécurité ou l'intégrité sans faille des données échangées sur le réseau ouvert d'Internet. Ingenico déclare prendre de son côté toutes les mesures appropriées et raisonnables pour fournir un Service sécurisé. Pour sa part, le Marchand reste responsable de la sécurité des données qu'il transmet à Ingenico FS via Internet, par exemple au moyen d'une API. À cet égard, le Marchand garantit et s'engage à indemniser Ingenico FS de toute réclamation de tiers, y compris de Titulaires de Compte, relative ou consécutive à une atteinte de la part du Marchand à la sécurité ou à l'intégrité des données requises pour le traitement d'un paiement, ou à tout dysfonctionnement du Service causé par cette atteinte.

### 3.3 Assistance

S'il rencontre des problèmes techniques ou administratifs avec son Compte Ingenico et que la documentation mise à disposition par Ingenico FS s'avère ne pas contenir la solution à son problème, le Marchand peut demander l'assistance d'Ingenico FS. Cette assistance est fournie uniquement les Jours Ouvrables et en français, néerlandais, anglais et allemand. Le service d'assistance d'Ingenico FS peut être contacté (i) en créant un ticket d'incident dans le menu du Compte Ingenico, (ii) par e-mail à l'adresse [support@fs.ingenico.com](mailto:support@fs.ingenico.com) (support technique) ou [collect@fs.ingenico.com](mailto:collect@fs.ingenico.com) (support administratif), ou (iii) par téléphone au +32 (0)2 286.96.11.

Cette assistance ne sera pas facturée comme un extra au Marchand, à condition que (i) la demande soit raisonnable, (ii) le Marchand s'est familiarisé avec le Processing et qu'il ait d'abord cherché la cause du problème dans la documentation disponible, et (iii) le problème provienne du Processing et non d'un quelconque système en amont ou en aval. Si une ou plusieurs de ces conditions ne sont pas remplies, Ingenico FS est autorisé à facturer l'assistance au tarif de 100 EUR/heure (ou un montant équivalent dans la devise dans laquelle le Marchand est facturé).

## Article 4 Obligations du Marchand

### 4.1 Création, test et configuration du Compte Ingenico (pour le Processing)

Avant de créer un Compte Ingenico, le Marchand crée systématiquement un compte test, puis teste rigoureusement ses fonctionnalités. Le Marchand le fait sous sa seule responsabilité. Ingenico FS ne facture pas de Frais pour les comptes test.

Le Marchand teste rigoureusement chaque nouvelle version de la Plateforme Ingenico.

Le Marchand reconnaît devoir activer au préalable chaque solution de prévention des fraudes, ce qui signifie qu'il doit configurer la solution sur son Compte Ingenico avant de pouvoir l'utiliser. Sont concernés les solutions avancées de gestion des fraudes (les modules Notation et Liste de contrôle doivent être configurés séparément), mais aussi l'outil de base de prévention des fraudes fourni gratuitement dans le cadre des Services.

Le Marchand suit strictement les instructions figurant dans la documentation mise à sa disposition par Ingenico FS.

### 4.2 Intégration

Pour pouvoir envoyer ses données à Ingenico FS et en recevoir, le Marchand intègre son application de vente à distance à la Plateforme Ingenico. Le Marchand le fait sous sa seule responsabilité.

Le Marchand suit strictement les instructions figurant dans la documentation mise à sa disposition par Ingenico FS.

#### 4.3 Évaluation des conditions imposées par les Moyens de Paiement

Le Marchand évalue si les conditions imposées par les Moyens de Paiement (telles que communiquées régulièrement au Marchand par l'intermédiaire d'Ingenico FS et par les Schémas de Paiement sur leurs sites Web et par d'autres moyens de communication) sont acceptables pour lui.

Le Marchand comprend que ni Ingenico FS ni la Fondation ne l'indemniseront pour une exécution tardive ou non-exécution, ou l'insolvabilité ou la faillite d'un Acquéreur ou d'un Schéma de Paiement à la suite desquelles le Marchand reçoit un Règlement tardif ou ne reçoit aucun Règlement pour les Transactions traitées.

#### 4.4 Capture des Transactions

Le Marchand est chargé de Capturer les Transactions. Il accepte que les Transactions Autorisées soient assorties d'un délai de Capture limité. Les Transactions qui ne sont pas Capturées dans le délai applicable ne peuvent pas être réglées. Ni Ingenico FS ni la Fondation ne peuvent être tenus responsables des coûts ou pertes engendrés par la non-Capture des Transactions dans le Délai de Capture.

#### 4.5 Application des meilleures pratiques et respect des normes de sécurité les plus strictes

Le Marchand respecte toutes les lois et Règles des Schémas de Paiement en vigueur, et les normes de sécurité les plus strictes et il se conforme aux normes PCI DSS s'il propose un Moyen de Paiement qui l'exige.

a) Sauf convention contraire expresse, le Marchand utilisera la technologie 3D Secure s'il propose un Moyen de Paiement qui l'exige.

b) Si la Page de Paiement est hébergée par le Marchand, si une API est utilisée pour transférer les données des Transactions vers la Plateforme Ingenico et en cas de Transactions MO/TO, et si Ingenico FS ne fournit pas le Processing, il incombe au Marchand de garantir que la sécurité des données manipulées et stockées est conforme aux normes applicables, y compris mais sans s'y limiter aux normes PCI.

Le Marchand ne conservera aucune Donnée de Compte sur quelque support que ce soit, sauf accord exprès, et respectera toujours les normes de sécurité PCI DSS en ce qui concerne les Données d'Authentification Sensibles.

Le Marchand est tenu de suivre les instructions d'Ingenico FS qui exigent de remplir les champs de données obligatoires.

c) Le Marchand est chargé de l'installation, de l'entretien, de la maintenance, de la sécurité et du fonctionnement de son matériel et des logiciels utilisés pour bénéficier des Services. Le Marchand s'engage à respecter toutes les spécifications techniques communiquées par Ingenico FS et qu'Ingenico FS se réserve le droit de modifier à tout moment.

Le Marchand installe les correctifs de sécurité sur ses machines et active les configurations sécurisées. Le Marchand protège l'accès à ses serveurs, ses applications ainsi qu'à son infrastructure technique en général, notamment à l'aide d'un pare-feu et d'un antivirus aux normes de l'industrie, et met en œuvre des procédures pour le développement d'applications sécurisées.

d) Le Marchand gère son Compte Ingenico sous sa seule responsabilité et veille à sa bonne gestion. Il demeure le seul responsable de la sélection et de la gestion du PSPID, des données de connexion (identifiants) des Utilisateurs du Marchand (ID Utilisateur) et des mots de passe associés. Ingenico FS n'est pas responsable des pertes ou dommages quels qu'ils soient subis par la Marchand (pertes d'exploitation, pertes de données, etc.) du fait d'un dysfonctionnement du Service causé par une quelconque modification apportée au Compte Ingenico par le Marchand ou un tiers, sauf si cette modification a été réalisée dans le total

respect des instructions explicites d'Ingenico FS. Le Marchand protège son mot de passe et le change régulièrement. Le Marchand est responsable des conséquences de toute utilisation illicite faite de son identifiant ou de son mot de passe.

Le Marchand est seul responsable en cas de négligence dans l'utilisation de son Compte Ingenico ou de ses composants (PSPID ou mot de passe, par exemple) et garantit et indemnise Ingenico FS de toute réclamation de tiers en cas de faute intentionnelle ou d'une quelconque négligence de sa part. Les fichiers journaux d'Ingenico FS traçant l'accès aux Comptes Ingenico constituent une preuve concluante en la matière. Le Marchand doit informer sans délai Ingenico FS par écrit de tout événement pouvant donner lieu à une utilisation non autorisée des Services (perte de son identifiant ou de son mot de passe, par exemple) ainsi que de tout abus ou toute fraude qu'il a constaté. Dès réception de cette notification, Ingenico FS peut désactiver et/ou suspendre tout ou partie des Services afin de minimiser les pertes ou dommages.

e) À l'exception des éléments fournis par Ingenico FS, le Marchand est et demeure entièrement responsable i) du contenu de son application de vente à distance sur laquelle il propose ses Produits & Services, et ii) de l'utilisation de son Compte Ingenico, y compris des paramètres de configuration dudit compte, et des Transactions financières associées. Le Marchand s'engage à conserver le contenu exact, complet et à jour. Le Marchand atteste que le contenu de son application de vente à distance pour laquelle il utilise les Services n'est et ne sera pas i) en infraction aux droits de propriété intellectuelle de tiers, ni au droit à la protection de la vie privée, au droit fondamental des individus, au droit de représentation ou tout autre droit de tiers ; (ii) contraire à la morale, à l'ordre public ou un code de conduite applicable ; (iii) aux lois ou règlements en vigueur (lois relatives aux pratiques commerciales, par exemple).

f) Pour toutes les Transactions par Carte, le Marchand doit exiger le Code de Vérification partout où il est pris en charge par le Moyen de Paiement utilisé, sauf instruction contraire dans les Règles des Schémas de Paiement. Les Transactions ne peuvent pas être Autorisées sans un Code de Vérification valide.

g) Le Marchand garantit ne pas copier, capturer ou intercepter d'informations se rapportant à la Transaction, à la Carte, à l'Authentification et/ou au Titulaire de Compte (numéros de carte de crédit saisis sur la Page de Paiement d'Ingenico FS, par exemple). Si Ingenico FS a des raisons de croire que le Marchand copie, capture ou intercepte ces informations, il est en droit de suspendre immédiatement les Services.

h) Le Marchand a l'obligation d'informer sans délai Ingenico FS de tout problème qu'il constate dans l'utilisation des Services. Pour les Transactions non autorisées, veuillez-vous reporter à l'article 8.1. Ingenico FS fera tout ce qui est raisonnablement possible pour remédier à ces problèmes.

#### 4.6 Vérification de ses Transactions dans l'Espace Marchand et mise en œuvre de mécanismes de contrôle adéquats pour veiller à la bonne exécution des paiements et à leur Processing en temps opportun

Ingenico FS met les relevés des Transactions à la disposition du Marchand dans son Compte Ingenico. Toutes les communications au sein de l'Espace Marchand et du Compte Ingenico sont en anglais, sauf s'il en a été convenu autrement dans le Contrat de Services Marchand.

Le Marchand s'engage à exercer un contrôle constant, efficace et adéquat de ses Transactions et à contrôler la cohérence entre les paiements traités par Ingenico FS et sa propre application de vente à distance. Ingenico FS fournit dans le cadre du Processing plusieurs outils automatiques ou manuels permettant au Marchand de contrôler la cohérence entre les paiements traités par Ingenico FS et sa propre application de vente à distance, notamment :

- consultation en ligne des Transactions dans le Compte Ingenico ;
- systèmes de cryptographie aux normes de l'industrie pour garantir l'intégrité

- des données de paiement via la configuration de paramètres de sécurité ;
- informations concernant les paiements traités en temps réel ou en différé.

Le Marchand informe sans délai Ingenico FS de toute Transaction non autorisée en vertu de l'article 8.1 ci-après.

Sauf preuve contraire apportée par le Marchand, toutes les données inaltérables, sécurisées et fiables incluses dans le Compte Ingenico et dans les bases de données informatiques d'Ingenico FS concernant les Transactions ainsi que les notifications envoyées par Ingenico FS par voie électronique font foi entre les Parties.

#### 4.7 Dates de livraison / fourniture des Produits & Services du Marchand (applicable uniquement aux Services Financiers)

Le Marchand n'accepte aucun changement d'adresse de livraison pour une Transaction pour laquelle une Autorisation a déjà été demandée.

Le Marchand n'est pas autorisé à utiliser les Services à des fins de prépaiement par un Titulaire de Compte de Produits & Services pour lesquels la Date de Livraison partielle ou totale est supérieure à 12 mois à compter de la date à laquelle la Transaction est soumise pour Processing.

#### 4.8 Restriction des Produits & Services du Marchand

Le Marchand utilise uniquement les Services pour proposer les Produits & Services énoncés dans le Contrat de Services Marchand, sauf convention contraire expresse. Il n'utilise pas les Services pour le paiement de ses Produits & Services s'il est illégal de les proposer ou de les fournir dans le pays concerné. D'autres restrictions telles qu'énoncées dans les Règles des Schémas de Paiement applicables peuvent s'appliquer à certains Moyens de Paiement.

#### 4.9 Information des Titulaires de Compte

Pour chaque Transaction, le Marchand fournit aux Titulaires de Compte les informations suivantes sur son application de vente à distance : description complète des Produits & Services du Marchand ; politique de retour et de Remboursement des marchandises ; coordonnées du service à la clientèle, y compris adresse e-mail et/ou numéro de téléphone ; adresse ; politique de livraison ; politique du Marchand en matière de protection des données des clients ainsi que toutes les autres informations qui doivent être fournies au Titulaire de Compte en vertu de la loi en vigueur dans le pays concerné.

#### 4.10 Conservation des documents et participation aux audits

Le Marchand conserve une copie de tous les documents se rapportant à la Transaction ainsi qu'à la commande et à la livraison de ses Produits & Services pendant la période la plus longue entre (i) 10 ans à compter de la date à laquelle la Transaction a été traitée par Ingenico FS, et (ii) la période de garantie applicable aux Produits & Services du Marchand livrés. La copie des documents inclut également, mais sans s'y limiter : les informations d'expédition, les factures se rapportant aux Produits & Services livrés ainsi que tous les contacts avec le Titulaire de Compte.

En cas d'enquête d'Ingenico FS, d'un Acquéreur ou d'un Schéma de Paiement concernant des Chargebacks, des Remboursements, des suspicions de fraude ou des demandes d'informations adressées à Ingenico FS ou à la Fondation par un Acquéreur ou un Schéma de Paiement, le Marchand coopérera pleinement à la vérification de ces documents.

#### 4.11 Fourniture d'informations à la première demande d'Ingenico FS

À la première demande d'Ingenico FS, le Marchand fournit toutes les informations requises concernant les dates réelles ou prévues de livraison/fourniture du Produit & Service du Marchand ou de Processing de la

Transaction et le délai moyen estimé entre l'authentification de la Transaction et les Dates de Livraison associées. Le Marchand fournit également à la première demande d'Ingenico FS toutes les informations requises concernant sa situation financière, sa solvabilité et ses liquidités.

Ces informations sont utilisées par Ingenico FS pour estimer le cas échéant le Montant des Commandes Non Exécutées et définir le Niveau de Réserve et/ou de Dépôt. Si Ingenico FS a des motifs raisonnables de douter de (i) l'exactitude ou la fiabilité des informations concernant les Dates de Livraison et/ou (ii) la stabilité financière du Marchand et/ou (iii) la capacité du Marchand à livrer/fournir ses Produits & Services, il peut, à sa discrétion, en tenir compte lorsqu'il définit le Niveau de Réserve et/ou de Dépôt.

Le Marchand fournit sans délai à Ingenico FS toutes les informations concernant tout fait ou toute circonstance lié à l'hébergement (tel que visé à la définition de « Processing ») qui pourrait donner lieu à un recours ou une plainte de tiers contre Ingenico FS.

#### 4.12 Respect des instructions d'Ingenico FS

Le Marchand utilise le Service conformément aux instructions d'Ingenico FS, y compris la documentation mise à disposition.

Il n'utilise pas les Services à des fins qui ne sont pas expressément énoncées dans le Contrat de Services Marchand. Il n'interrompt pas le Processing, par exemple en intégrant mal son application à la Plateforme Ingenico ou en envoyant des requêtes systématiques à la Plateforme Ingenico pour vérifier sa disponibilité ou des requêtes répétitives inutiles pour connaître le statut des Transactions inexistantes ou des Transactions dont le statut n'évoluera plus.

#### 4.13 Absence d'intermédiaire

Pour les Moyens de paiement pour lesquels Ingenico FS fournit uniquement des services de Processing, le Marchand garantit qu'il est la partie contractante pour tous les contrats avec les Acquéreurs et l'unique partie contractante de ces Acquéreurs.

Le Marchand garantit par les présentes ne pas agir en qualité d'intermédiaire lorsqu'il bénéficie des Services.

#### 4.14 Supervision et enregistrement des appels – Devoir du Marchand d'informer le personnel en temps opportun

Ingenico FS peut surveiller et enregistrer les appels faits à et par l'équipe d'assistance à la clientèle d'Ingenico FS à des fins de contrôle de qualité et les enregistrer à des fins de preuve. Les personnes autorisées d'Ingenico FS peuvent écouter les appels en direct ou sur la base d'un enregistrement. Vu qu'Ingenico FS n'interagit pas habituellement avec les membres du personnel du Marchand avant leur premier appel, le Marchand doit communiquer en temps opportun à tous les membres de son personnel ayant besoin d'en avoir connaissance que les informations juridiques requises à ce sujet peuvent être trouvées en cliquant sur le lien approprié du Site Web.

4.15 Le Marchand est seul responsable des dommages résultant du non-respect de ses obligations énoncées à l'article 4. Il reconnaît que l'installation de mesures de sécurité et/ou de contrôle insuffisantes peut être préjudiciable non seulement pour lui, mais aussi pour les autres marchands ainsi que pour Ingenico FS et les Acquéreurs.

### Article 5 Frais

#### 5.1 Généralités

Les Frais applicables sont spécifiés dans le Contrat de Services Marchand.

Sauf mention contraire dans le Contrat de Services Marchand, les prix sont

exprimés en euros (€) et hors TVA applicable.

## 5.2 Frais de Processing et frais des Services Financiers

Des Frais sont facturés par Transaction pour l'utilisation du Moyen de Paiement associé à la Transaction. Il peut s'agir d'un pourcentage du montant de la Transaction et/ou d'une redevance fixe, avec ou sans Interchange et Frais des Schémas de Paiement (tarification « Interchange Plus » et « Interchange Plus Plus », par exemple).

Concernant la tarification par transaction, pour les *Frais de Processing* et les *Frais des services annexes*, le terme « transaction » désigne toute interrogation de la Plateforme Ingenico. Si le Titulaire de Compte retire son instruction initiale après l'envoi de la requête, elle sera néanmoins facturée comme une « transaction ». Une transaction inclut toutes les requêtes envoyées à un Acquéreur, même si la réponse de ce dernier est négative. Si le Marchand procède en deux étapes (Autorisation suivie du paiement - Capture des données - ou d'une annulation), seule une transaction est facturée pour les deux opérations. Toutefois, les interrogations du statut des transactions sur la Plateforme Ingenico ne sont pas facturées séparément. Seules les opérations telles que les renouvellements d'Autorisation, les paiements partiels, les Chargebacks et les Remboursements sont facturées indépendamment.

Concernant la tarification par transaction, pour les *Frais des Services Financiers*, « transaction » désigne une transaction réussie (donnant lieu au Règlement des fonds au Marchand), indépendamment d'un éventuel Chargeback ou Remboursement, qui sont des transactions distinctes pour le calcul des Frais des Moyens de Paiement.

Le Marchand accepte que les Interchange et les Frais des Schémas de Paiement soient calculés par Ingenico FS sur la base de paramètres et de ratios (volume de chiffre d'affaires, nombre de Transactions, ratio activité/consommateurs, origine des clients, ratio remboursements/ventes, ratio Chargebacks/ventes, délai moyen de livraison, par exemple) fournis par le Marchand dans le Contrat de Services Marchand. Si les paramètres ou ratios réels diffèrent sensiblement des informations fournies par le Marchand, Ingenico FS a le droit d'adapter les Frais sur la base des données réelles.

En ce qui concerne les structures tarifaires « Interchange Plus » et « Interchange Plus Plus », le Marchand accepte qu'Ingenico FS calcule les Frais réels sur la base des Interchange et des Frais des Schémas de Paiement réels par Transaction associés à ladite Transaction, conformément aux Interchange et aux Frais des Schémas de Paiement en vigueur, qui peuvent varier au fil du temps.

## 5.3 Autres Frais

Ingenico FS peut au fil du temps imposer d'autres Frais. Ces Frais seront spécifiés dans le Contrat de Services Marchand.

## 5.4 Modalités de paiement

Les Frais sont dus dès l'exécution de la Transaction. Concernant les retenues sur les montants des Règlements, veuillez-vous reporter à l'article 2.2.

Si les montants des Règlements sont insuffisants pour couvrir tous les montants dus à Ingenico FS, les Frais restent dus à leur date d'exigibilité. Ils seront alors payés par domiciliation ou par tout autre moyen de prélèvement automatique que le Marchand s'engage à ne pas annuler pendant toute la durée du Contrat de Services Marchand. Si ces prélèvements automatiques sont rejetés par la banque du Marchand, celui-ci s'engage à payer les Frais séparément et sans délai et à prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires auprès de sa banque pour remédier à cette situation.

Ingenico FS enverra chaque mois une facture pour les Services. Les factures mentionnent (i) les Frais dus pour le mois écoulé, calculés sur la base du

volume de Transactions dudit mois ; (ii) les Frais déjà déduits des Règlements ; et (iii) si applicable, le montant restant dû ou porté au crédit du Marchand. Les montants dus ou crédités sont ensuite ajoutés ou soustraits du prochain Règlement en faveur du Marchand ou, en l'absence de prochain Règlement, payés ou crédités. Sauf mention contraire dans le Contrat de Services Marchand, les prix sont exprimés en euros (EUR). Si certains Frais sont calculés dans une autre devise que celle de la facture, le Marchand accepte que les taux de change soient fixés par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs, et/ou Ingenico FS, sauf s'il en a été convenu autrement, expressément et par écrit avec Ingenico FS.

En outre, Ingenico FS et la Fondation se réservent le droit d'exiger à tout moment le paiement immédiat de sommes (ou de les déduire des Règlements) dans les cas suivants :

- Remboursements et/ou Chargebacks si le montant des Remboursements et/ou Chargebacks en attente dépasse le montant du Règlement ;
- tout montant exigé par Ingenico FS ou la Fondation pour couvrir les Remboursements ou Chargebacks potentiels ou attendus ainsi que les (possibles) dettes liées à une Transaction ;
- tout montant exigé par Ingenico FS ou la Fondation pour couvrir les (éventuelles) dettes du Marchand au titre du Contrat de Services Marchand ;
- tous les autres frais ou montants dus par le Marchand au titre du présent Contrat de Services Marchand, y compris les Amendes.

## Article 6 Réserve et Dépôt

6.1 Ingenico FS définit le Niveau de Réserve et le Niveau de Dépôt qui doivent être appliqués par lui ou par la Fondation sur la base des estimations qu'il aura faites à ce moment donné du Montant des Commandes Non Exécutées, du niveau de fraude attendu et/ou du montant potentiel des Amendes. Ingenico FS a le droit d'adapter périodiquement et à sa seule discrétion les Niveaux de Réserve et de Dépôt afin qu'ils correspondent à ses estimations du moment. La Réserve et le Dépôt ne portent pas intérêt.

6.2 Ingenico FS ou la Fondation conserve la Réserve et le Dépôt aux niveaux requis en déduisant ou ajoutant des fonds à chaque Règlement.

6.3 Après la résiliation du Contrat de Services Marchand ou après l'arrêt du traitement des Transactions, Ingenico FS ou la Fondation restitue la Réserve et le Dépôt au Marchand par tranches mensuelles, déduction faite du Montant des Commandes Non Exécutées, des cas de fraude et/ou Amendes, jusqu'à ce que la Réserve et le Dépôt soient entièrement reversés au Marchand ou, si applicable, partiellement ou intégralement utilisés par Ingenico FS ou la Fondation pour payer les Chargebacks, couvrir les réclamations pour fraude ou les Frais dus par le Marchand à Ingenico FS.

## Article 7 Chargebacks

7.1 Le Marchand est responsable de tout Chargeback sur ses Transactions, quelle qu'en soit la cause. Le Marchand minimise efficacement les risques de Chargeback en appliquant des procédures d'examen et d'acceptation des commandes et de soumission des Transactions appropriées.

7.2 Lorsque les Chargebacks dépassent les niveaux que le Schéma de Paiement concerné juge acceptables, le Marchand s'expose à des Amendes. Le Marchand défend et tient Ingenico FS et/ou la Fondation à couvert des Amendes qui pourraient leur être infligées ou répercutées si le Marchand a dépassé les seuils de Chargeback en vigueur, tels qu'ils sont périodiquement définis par les Acquéreurs ou par les Schémas de Paiement.

7.3 Si Ingenico FS ou la Fondation a des raisons de s'attendre à ce que les volumes de Chargeback pour les Transactions du Marchand dépassent ou

soient susceptibles de dépasser les niveaux que le Schéma de Paiement ou l'Acquéreur juge acceptables, Ingenico FS est autorisé à suspendre la fourniture des Moyens de Paiement concernés.

7.4 Si Ingenico FS a des raisons de soupçonner le Marchand de ne pas livrer/fournir ses Produits & Services aux Dates de Livraison utilisées pour calculer le Montant des Commandes non Exécutées et/ou si Ingenico FS a des raisons de penser que les Produits & Services du Marchand dont il traite les Transactions sont frauduleux, susceptibles d'engendrer d'importants volumes de Chargeback et/ou illégaux, Ingenico FS est autorisé à suspendre le Règlement de toutes les Transactions associées jusqu'à ce qu'il ait la garantie que les Produits & Services du Marchand sont effectivement livrés/fournis conformément aux lois applicables et aux commandes passées par le Titulaire de Compte.

7.5 Des Frais de Chargeback non remboursables seront facturés au Marchand pour chaque Chargeback, conformément aux dispositions du Contrat de Services Marchand.

7.6 Chaque Chargeback sera déduit du montant du Règlement, ou de la Réserve si le montant du Règlement est insuffisant. Un prélèvement peut être effectué si la Réserve est insuffisante.

7.7 Des Chargebacks pouvant intervenir bien après la date de la Transaction en question, le Marchand reconnaît et accepte que, nonobstant la résiliation du Contrat de Services Marchand, Ingenico FS et la Fondation conservent le droit de recouvrer les Chargebacks ainsi que les Frais et les Amendes associés auprès du Marchand pour tous les Chargebacks liés à des Transactions réalisées pendant la durée du Contrat de Services Marchand.

7.8 Les Chargebacks pouvant être saisis par les Emetteurs dans d'autres devises que la Devise du paiement d'origine, le Marchand accepte les taux de change appliqués par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs et/ou Ingenico FS.

#### Article 8 **Transactions non Autorisées**

8.1 Le Marchand informe sans délai Ingenico FS de toute Transaction non autorisée qu'il aura détectée en envoyant un e-mail à l'adresse [collect@fs.ingenico.com](mailto:collect@fs.ingenico.com). Toute demande de rectification ou d'indemnisation tardive ou non conforme aux conditions de forme précitées sera irrecevable.

8.2 Les Parties ont expressément convenu que les droits et obligations stipulés au titre 3 et aux articles 62 paragraphe 1, article 64 paragraphe 3 et articles 72, 74, 76, 77, 80 et 89 de la Directive Services de Paiement et toute législation subordonnée mettant en œuvre les droits et obligations de la Directive Services de Paiement dans le pays où les Services doivent être fournis ne s'appliqueront pas à leur relation contractuelle. La relation contractuelle des Parties pour les Services, y compris la responsabilité d'Ingenico FS à l'égard du Marchand concernant la fourniture des Services, est donc exclusivement régie par les dispositions du Contrat de Services Marchand et les présentes Conditions Générales Services Marchand.

8.3 Ingenico FS se réserve le droit de suspendre les Services ou de bloquer l'identifiant ou le mot de passe du Marchand pour des raisons objectives de sécurité, de suspicion de fraude ou d'utilisation non autorisée.

#### Article 9 **Droits de propriété intellectuelle**

Le Contrat de Services Marchand ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle et n'accorde au Marchand (à l'exclusion de toute autre personne) qu'une licence mondiale limitée, non exclusive, personnelle et non transférable l'autorisant à utiliser le Service et ses composants, y compris la documentation

ou le logiciel mis à disposition par Ingenico FS ou utilisé pour fournir les Services (les « **Logiciels** »), uniquement aux fins des Services pendant la durée du Contrat de Services Marchand.

Le Marchand ne peut :

- (a) désassembler, copier ou adapter tout ou partie des Logiciels ;
- (b) céder, vendre, transférer, louer, affecter ou grever de quelque façon que ce soit les Logiciels, les mettre à la disposition d'un tiers ou utiliser les Services pour le compte de tiers ; ou
- (c) mettre les Services ou les Logiciels à disposition sur un service de partage de fichiers ;
- (d) effacer ou modifier toute mention de droits d'auteur ou de propriété des Logiciels ou des Services ;
- (e) utiliser les Logiciels ou les Services à d'autres fins que celles mentionnées dans le Contrat de Services Marchand.

#### Article 10 **Confidentialité**

Toutes les données se rapportant au Marchand, à Ingenico FS ou à la Fondation et qualifiées de confidentielles, ainsi que toutes les données qui ne sont pas expressément désignées comme confidentielles mais qui pourraient raisonnablement être réputées comme telles sont qualifiées de confidentielles (« Information(s) Confidentielle(s) »).

Les données suivantes sont considérées comme confidentielles, sans qu'aucune mention spéciale ne soit nécessaire :

- toutes les données financières ;
- les dispositions du Contrat de Services Marchand ;
- tous les autres documents contractuels conclus entre les Parties ;
- tous les manuels d'utilisation et guides se rapportant aux produits et services d'Ingenico FS.

La Partie qui reçoit l'Information Confidentielle ne dévoilera pas l'Information Confidentielle à des parties tierces autres que ses Affiliées (pour Ingenico FS, toutes les entités du Groupe Ingenico et, pour le Marchand, toutes les entités Contrôlées par le Marchand) sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie, sauf dans les cas suivants :

- à toute partie tierce afin de fournir les Services ou en conséquence de la fourniture des Services ;
- à toute autorité judiciaire ou administrative ou à toute autre autorité chargée de l'exécution de la loi, sur demande de celle-ci ;
- à toute personne concernée (tel que définie dans la Législation Données Personnelles) suite à une demande valide de celle-ci ;

La Partie qui reçoit l'Information Confidentielle appliquera le même niveau de précaution à l'Information Confidentielle reçue que celui qu'elle applique à sa propre Information Confidentielle.

Cette obligation de confidentialité reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat de Services Marchand. Elle continue de s'appliquer pendant les trois (3) années qui suivront la fin du Contrat de Services Marchand, quel qu'en soit le motif.

#### Article 11 **Protection des données**

Ingenico FS (ou son sous-contractant) est le responsable du traitement relativement au traitement (tel que défini dans la Législation Données Personnelles) des Données Personnelles dans le cadre du Contrat de Services Marchand, sauf pour les services spécifiques pour lesquels il est expressément indiqué dans le Contrat de Services Marchand que le Marchand est le responsable du traitement.



Pour éviter tout doute, le Marchand reconnaît et accepte que lorsqu'il traite des Données Personnelles disponibles dans le back-office qui est mis à sa disposition par Ingenico FS (par exemple en consultant ces Données Personnelles) il sera le responsable du traitement de ce traitement.

Lorsqu'une Partie traite des Données Personnelles en qualité de responsable du traitement (tel que défini dans la Législation Données Personnelles), cette Partie s'assurera de respecter la Législation Données Personnelles.

Si le Marchand opte pour avoir la solution Direct Link et, en conséquence, utilise sa propre Page de Paiement, le Marchand s'engage à inclure sur sa Page de Paiement un lien vers une notice vie privée que Ingenico FS lui fournira.

## Article 12 Durée et résiliation

### 12.1 Durée

Le Contrat de Services Marchand est conclu pour une durée d'un an à compter de sa Date d'Entrée en Vigueur.

À son expiration, le Contrat de Services Marchand sera reconduit tacitement pour de nouvelles périodes successives de chaque fois un an, sauf si l'une des Parties y met fin avec effet à une échéance, ce qu'elle peut faire moyennant le respect d'un préavis écrit d'au moins un mois (en cas de préavis notifié par le Marchand) ou de deux mois (en cas de préavis notifié par Ingenico FS). Pour être valable, ce préavis doit être écrit sur du papier à en-tête de la Partie notifiante, être daté, comporter la signature originale du représentant de la Partie notifiante et être adressé par lettre recommandée, télécopie ou email.

### 12.2 Résiliation

Ingenico FS peut résilier le Contrat de Services Marchand par courrier recommandé, en tout ou en partie, avec effet immédiat, sans préavis et sans être redevable d'une quelconque indemnisation au Marchand, dans chacun des cas suivants :

- les Produits & Services du Marchand enfreignent la législation en vigueur dans le pays dans lequel lesdits Produits & Services sont proposés (ou Ingenico FS a des motifs raisonnables de le croire) ;
- le Marchand a changé de type de Produits & Services sans avoir obtenu l'autorisation préalable écrite d'Ingenico FS d'utiliser les Services pour les nouveaux types de Produits & Services;
- un Acquéreur ou un Schéma de Paiement exige qu'Ingenico FS arrête ou suspende la fourniture au Marchand des Services pour des Moyens de Paiement qu'il met à sa disposition ;
- Si la situation financière du Marchand se détériore considérablement ;
- le Marchand enfreint les Règles des Schémas de Paiement et/ou les lois applicables dans le cadre de l'utilisation des Services ;
- le Marchand ne respecte pas, ou plus, les termes du Contrat de Services Marchand (en ce compris les présentes Conditions Générales Services Marchand) et, s'il était possible d'y remédier, n'y a pas remédié dans les 30 jours suivant la date à laquelle Ingenico FS l'a informé de ce manquement ;
- les Règles des Schémas de Paiement ou la législation applicable ont été sensiblement modifiées, rendant l'exécution du Contrat Services Marchand excessivement onéreuse ou complexe pour Ingenico FS ;
- le Marchand i) dépose ou fait l'objet d'une requête en faillite, ii) devient ou est déclaré insolvable, ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, d'insolvabilité ou de nomination d'un séquestre ou d'un administrateur ; (iii) procède à une cession au profit de tous ou quasiment tous ses créanciers ; ou (iv) conclut un accord pour la révision, l'extension, ou le réajustement d'une partie substantielle de ses obligations.

## Article 13 Responsabilité

### 13.1 Principes généraux

Au titre du Contrat de Services Marchand, Ingenico FS et la Fondation ont l'obligation de déployer des efforts raisonnables, et non l'obligation d'obtenir un résultat donné. Ingenico FS et la Fondation peuvent être tenus responsables uniquement en cas de faute grave.

Clarification :

- Ingenico FS ou la Fondation ne peut en aucun cas être tenu responsable de pertes ou dommages qui résulteraient, totalement ou partiellement, d'une infraction de la part du Marchand d'une disposition du Contrat de Services Marchand.
- Ingenico FS ou la Fondation ne peut en aucun cas être tenu responsable d'actes ou de manquements qui ont été commis par un tiers ou qui ont leur origine en amont ou en aval de la Plateforme Ingenico, tels par exemple, mais sans que ceci ne soit exhaustif, un Schéma de Paiement ou un prestataire de services de télécommunication.

### 13.2 Limitation de la responsabilité

La responsabilité d'Ingenico FS ou de la Fondation sera limitée aux dommages qui constituent la conséquence directe nécessaire, prévisible et inévitable d'une faute grave d'Ingenico FS ou de la Fondation. Par conséquent, Ingenico FS ou la Fondation ne sera pas tenu responsable de dommages indirects ou consécutifs (perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de production, d'économies escomptées ; atteinte à la réputation ; réclamations de tiers ; pertes résultant de la perte ou de la corruption de données ou coûts de reconstitution des données, par exemple).

Le montant total qui peut être exigé d'Ingenico FS et de la Fondation si leur responsabilité est engagée pour tous les faits découlant du Contrat de Services Marchand, qu'ils soient fondés sur la responsabilité contractuelle ou délictuelle ou autre, au cours d'une des années civiles (1<sup>er</sup> janvier - 31 décembre) du Contrat de Services Marchand, que ce soit à titre de garantie, d'indemnisation ou autre, sera toujours limité à un maximum de l'équivalent de vingt-cinq pour cent (25 %) des Frais payés par le Marchand pendant cette année civile, déduction faite de tous les coûts répercutés (« pass-through costs » tels Interchange, Frais des Schémas de Paiement, etc.). Cette limitation de responsabilité est nécessaire afin de préserver le principe de proportionnalité entre d'une part, les dommages réclamés, et d'autre part les Frais facturés par Ingenico FS ainsi que les fautes commises.

Ces limitations s'appliquent indépendamment de la prévisibilité des dommages ou pertes et de leur ampleur lors de l'entrée en vigueur du Contrat de Services Marchand, même si Ingenico FS a été informé de la possibilité de ces dommages ou pertes.

## Article 14 Preuve

14.1 Les Parties reconnaissent que les communications par fax, e-mail et par notification dans l'Espace Marchand et/ou le Compte Ingenico sont des moyens de communication valables entre les Parties. Toutes les informations contenues dans la base de données informatisée d'Ingenico FS qui se rapportent notamment aux instructions et demandes reçues des Marchands, aux données figurant dans l'Espace Marchand (et en particulier aux relevés et historiques de paiement), à l'exécution des Transactions, notamment à la date et à l'heure de ces instructions/confirmeries/demandes/transactions et à leur contenu, ont force probante jusqu'à preuve du contraire, au même titre qu'un document original signé sur un support papier.

14.2 Les documents délivrés par Ingenico FS sur lesquels ces données sont

reproduites et les copies inaltérables, sécurisées et fiables de ces données écrites sur les systèmes informatiques d'Ingenico FS ont force probante jusqu'à preuve du contraire. Ingenico FS peut fournir la preuve d'accès à l'Espace Marchand et au Compte Ingenico par tous les moyens électroniques appropriés. Les copies inaltérables, sécurisées et fiables écrites sur les systèmes informatiques d'Ingenico FS sont considérées comme des preuves de ces accès, réceptions et envois.

14.3 Les copies ou reproductions des documents produits par Ingenico FS ont force probante au même titre que les documents originaux.

#### Article 15 **Remboursements**

Ingenico FS facturera des Frais de Remboursement par Transaction. Il peut appliquer des Frais de Remboursement supplémentaires moyennant un préavis écrit si une intervention manuelle est nécessaire ou si des coûts supplémentaires sont encourus par Ingenico FS.

Ingenico FS ne procédera pas automatiquement à un Remboursement (le montant ne sera pas Remboursé par Ingenico FS ou par la Fondation au Titulaire de compte concerné, directement ou par l'intermédiaire de l'Acquéreur ou du Schéma de Paiement concerné) si les fonds liés à ce Remboursement ne peuvent être soustraits du prochain Règlement englobant tous les Moyens de Paiement. Ingenico FS ou la Fondation peut prélever les fonds nécessaires aux Remboursements sur la Réserve du Marchand. À la demande du Marchand, une Réserve supplémentaire destinée à financer les Remboursements peut être créée par Ingenico FS ou la Fondation afin de garantir l'exécution immédiate des Remboursements.

Si une Transaction de paiement est Remboursée, les coûts et Frais facturés pour l'exécution de la Transaction de paiement originale ne seront pas remboursés partiellement ou intégralement au Marchand.

#### Article 16 **Évolution du Contrat de Services Marchand**

##### 16.1 **Moyens de Paiement et devises acceptés**

Les Moyens de Paiement et les devises acceptés par Ingenico FS à la signature du Contrat Services Marchand sont énumérés dans ledit contrat. Le portefeuille des Moyens de Paiement ou des devises acceptés par Ingenico FS peut évoluer. Ingenico FS peut en effet décider à tout moment et sans préavis de ne plus accepter un Moyen de Paiement, moyennant notification au Marchand. Les Acquéreurs ou Schémas de Paiement peuvent à tout moment mettre un terme à certains Moyens de Paiement, en changer les caractéristiques ou modifier les critères d'acceptation en vertu desquels ils les mettent à disposition. Ils peuvent également décider à tout moment de ne plus prendre en charge une devise en particulier. En conséquence, Ingenico FS interdit au Marchand de continuer à utiliser un Moyen de Paiement ou une devise, ou lui impose d'autres restrictions ou conditions pour pouvoir continuer à l'utiliser, sans préavis et sans indemnisation d'aucune sorte en faveur du Marchand.

##### 16.2 **Prix**

Ingenico FS se réserve à tout moment le droit d'augmenter les prix de ses Services, moyennant un préavis de trois (3) mois. Ces augmentations de prix s'appliquent aux Services fournis uniquement après l'expiration du préavis de trois mois. Pendant ce préavis, le Marchand peut résilier le Contrat de Services Marchand par écrit. Cette résiliation ne sera effective qu'à l'expiration du préavis de trois mois.

Pour éviter toute confusion, cette clause ne s'applique pas aux augmentations annoncées des Interchange et Frais des Schémas de Paiement facturés au

Marchand en cas de tarification « Interchange Plus » et « Interchange Plus Plus » du Moyen de Paiement, ni aux augmentations tarifaires qui sont la conséquence directe des modifications apportées aux lois applicables.

#### 16.3 **Plateforme Ingenico**

Ingenico FS se réserve le droit de modifier ou d'amender la Plateforme Ingenico à tout moment, d'autoriser le Marchand à y accéder et/ou de modifier les fonctionnalités et les caractéristiques des logiciels ou systèmes.

Ingenico FS mettra tout en œuvre pour annoncer les changements, lorsque cela est raisonnablement possible, au moins deux (2) semaines à l'avance pour permettre au Marchand de s'y préparer aux éventuels effets et de les limiter au maximum. Des préavis plus courts peuvent être nécessaires pour se conformer aux lois applicables, aux nouvelles exigences des Acquéreurs ou des Schémas de Paiement ou à la nécessité de renforcer la sécurité en raison de risques identifiés par Ingenico FS.

#### Article 17 **Dispositions générales**

##### 17.1 **Cession**

Ingenico FS peut à tout moment céder, nover ou autrement transférer le Contrat de Services Marchand à une autre entreprise. Le Marchand quant à lui ne peut pas, céder en totalité ou en partie, les droits et obligations découlant du Contrat de Services Marchand à un tiers sans l'autorisation écrite préalable d'Ingenico FS, laquelle ne peut cependant lui être refusée sans motif valable.

##### 17.2 **Droit d'audit**

Ingenico FS est autorisé à mener un audit à tout moment dans les locaux du Marchand pour s'assurer que ce dernier respecte ses obligations au titre du Contrat de Services Marchand. Le Marchand convient que les Acquéreurs, Schémas de Paiement ou autorités de contrôle/réglementation ou d'application de la loi peuvent également exercer un droit d'audit.

Le Marchand coopère pleinement à l'audit, par exemple en autorisant l'accès à ses locaux, en facilitant les entretiens avec les membres de son personnel et en fournissant les informations qu'Ingenico FS peut raisonnablement exiger.

Chaque Partie prend à sa charge ses propres coûts liés à l'audit. En revanche, si l'audit révèle un manquement du Marchand, celui-ci assumera à lui seul le coût de l'audit.

##### 17.3 **Intégralité du contrat, absence de renoncement**

Le Contrat de Services Marchand contient tous les engagements liant les Parties concernant les Services et remplace tout engagement contractuel antérieur conclu entre les Parties ayant le même objet.

L'incapacité d'une Partie à exercer ses droits à tout moment n'implique pas nécessairement que celle-ci renonce à ces droits. En revanche, si une Partie n'informe pas l'autre d'une réclamation pour dommages découlant du Contrat de Services Marchand ou liée à celui-ci dans un délai d'un (1) an à compter de l'événement à l'origine de la réclamation, cette réclamation est réputée irrévocablement abandonnée.

##### 17.4 **Dissociabilité**

Si une disposition du présent Contrat de Services Marchand s'avérait non valable ou inapplicable, les autres dispositions du Contrat de Services Marchand ne seront pas affectées. Les Parties remplacent ladite disposition par une disposition valide et applicable qui se rapproche dans toute la mesure possible de la raison d'être essentielle de la disposition invalide ou inapplicable.

##### 17.5 **Force majeure**

Ingenico FS ou la Fondation ne peut en aucun cas être tenu responsable de pertes ou dommages provoqués par un cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure les événements qui échappent au contrôle raisonnable d'Ingenico FS ou de la Fondation, qu'ils soient prévisibles ou non, par exemple : (i) utilisation intensive de l'Espace Marchand ; (ii) perturbations d'Internet ou des télécommunications ; (iii) panne du matériel informatique et des équipements d'Ingenico FS ; (iv) défaillance logicielle ou bogue informatique ; (v) surcharge de la Plateforme d'Ingenico FS ; (vi) panne de courant ou dysfonctionnements de tout système tiers.

#### 17.6 Notifications

Toutes les notifications et plaintes (y compris celles relatives à un dysfonctionnement du Service, aux informations émanant d'Ingenico FS, en particulier dans le relevé des Transactions, à une erreur commise dans l'exécution d'une Transaction ou à l'inexécution d'une Transaction par Ingenico FS, ou aux Frais prélevés par Ingenico FS), ainsi que les réclamations doivent être notifiées sans délai par le Marchand à Ingenico FS par e-mail à l'adresse [collect@fs.ingenico.com](mailto:collect@fs.ingenico.com). Un tel e-mail sera considéré avoir été réceptionné par Ingenico FS au moment de sa livraison pour autant que celle-ci intervienne durant un Jour Ouvrable. Autrement, un tel e-mail sera considéré avoir été réceptionné par Ingenico FS le Jour Ouvrable suivant.

Le Marchand est présumé avoir pris connaissance de toute notification ou information émanant d'Ingenico FS le jour où Ingenico FS a envoyé ladite notification ou a mis ladite information à sa disposition par quelque moyen que ce soit (par voie de publication dans l'Espace Marchand, par exemple).

Toute demande d'indemnisation tardive ou non conforme aux conditions de forme précitées sera irrecevable.

#### 17.7 Évolution des Conditions Générales des Services Marchand

Ingenico FS se réserve le droit d'amender les présentes Conditions Générales Services Marchand, sous réserve que le Marchand en soit informé au moyen de la publication d'une notification dans l'Espace Marchand au moins deux mois avant la date proposée de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. Le Marchand est réputé avoir accepté la nouvelle version des Conditions Générales Services Marchand s'il n'a pas notifié à Ingenico FS, avant la date proposée de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions, qu'il ne l'acceptait pas. Si le Marchand ne l'accepte pas, il a le droit de résilier le Contrat de Services Marchand à tout moment et sans frais jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la modification.

#### 17.8 Références.

Le Marchand accepte que son nom et son logo soient utilisés en guise de référence commerciale. En outre, Ingenico FS est autorisé à résumer, sous un titre tel que « Ce qu'ils pensent » tout message non confidentiel du Marchand permettant à Ingenico FS de conclure que le Marchand est satisfait. Ingenico FS envoie au Marchand une copie du texte qu'il compte utiliser avant toute utilisation effective dudit texte. L'absence de réponse du Marchand dans un délai de cinq jours calendaires à compter dudit envoi équivaut au consentement du Marchand à utiliser ledit contenu.

17.9 Droit applicable et tribunaux compétents. Le Contrat de Services Marchand et les présentes Conditions Générales Services Marchand sont régis par le droit belge. Le tribunal de commerce de Bruxelles siégeant en français est seul compétent.