

WORLDLINE FINANCIAL SOLUTIONS SERVICES MARCHANDS CONDITIONS GÉNÉRALES (« CGV »)

V 2022 03 18

Article 1 Définitions

Pour les besoins du Contrat de Services Marchand (et donc également des présentes CGV, qui en font partie intégrante), les mots suivants, lorsqu'ils sont indiqués avec une majuscule, ont la signification indiquée ci-après :

Acquéreur	signifie : institution financière autorisée par les Schémas de Paiement concernés à rendre possible l'utilisation d'un Moyen de Paiement en acceptant des Transactions du Marchand au nom des Schémas de Paiement, en acheminant ces dernières vers ces derniers ou l'Emetteur, puis en collectant, compensant et transférant les fonds qui en résultent à Worldline FS ou au Marchand, selon le cas.	Carte	signifie : carte de débit/crédit et consommateur/professionnelle détenue par un Titulaire de Carte et utilisée pour effectuer des Transactions.
Adresse Commerciale	signifie : l'adresse indiquée dans le Contrat de Services Marchand depuis laquelle le Marchand conduit ses activités lorsqu'il utilise les Services.	Cas de Manquement	signifie : tout Chargeback, Remboursement, réclamation ou plaintes pour fraude, Frais impayés et Amendes.
Amende	signifie : pénalité, frais de service majorés ou autre paiement supplémentaire, ainsi que tout coût associé, imposés par les Schémas de Paiement et/ou par les Acquéreurs au Marchand, ou imposés à et/ou répercutés sur Worldline FS en raison de violation des obligations du Marchand. Les Amendes peuvent être imposées en conséquence notamment, sans que cette liste soit exhaustive : (i) du non-respect d'une obligation légale ou des Règles des Schémas de Paiement par le Marchand, (ii) de niveaux de fraude ou de Chargeback excessifs, (iii) de l'acceptation de paiements pour des biens et/ou services qui ne relèvent pas du champ d'application des Produits & Services du Marchand, (vi) de l'acceptation de paiements pour des biens et/ou services qui pourraient nuire à la réputation d'un Schéma de Paiement et/ou d'un Acquéreur.	Chargeback	signifie : restitution de fonds à un Titulaire de Compte suite à la contestation d'une Transaction par ce Titulaire de Compte ou par son Emetteur sur base de Règles de Schémas de Paiement qui autorisent les Chargebacks.
Annexe(s)	signifie : toute(s) les annexe(s) au Contrat de Services Marchand.	Code de Vérification	signifie : code à 3 ou 4 chiffres imprimé sur une Carte (et connu sous le nom de CVV2 pour Visa et de CVC2 pour MasterCard).
API	signifie : interface (ou connexion de serveur à serveur) de messages standardisés pour transférer les données de Transaction à Worldline FS.	Compte Worldline	signifie : un compte du Marchand sur l'environnement de production d'une Plateforme Worldline, identifié par un PSPID et configuré par le Marchand dans l'Espace Marchand. Un Marchand peut avoir plusieurs Comptes Worldline dans le cadre d'un seul Contrat de Services Marchand.
Authentification Forte du Client	signifie : protocole de sécurité mis en place par les Schémas de Paiement et/ou les Acquéreurs pour permettre aux Titulaires de Compte de s'authentifier, pour empêcher les Transactions frauduleuses et pour protéger les Marchands contre la fraude. Le principe principal de l'Authentification Forte du Client est de lier le processus d'Autorisation financière à une authentification en ligne.	Contrat de Services Marchand	signifie : le contrat conclu entre Worldline FS et le Marchand pour la fourniture des Services.
Autorisation	(également Autoriser) signifie : approbation d'une Transaction de paiement par un Emetteur à la demande d'un Marchand, communiquée par l'intermédiaire d'un Acquéreur avant la Capture de cette Transaction. L'Autorisation n'implique pas une garantie de paiement, car une Transaction Autorisée peut encore être bloquée, rejetée ou même annulée.	Contrôle	(également Contrôler) signifie : le fait qu'une entité, directement ou indirectement, a le pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion d'une autre entité de par la détention de titres avec droit de vote, par contrat ou par tout autre moyen.
Bonnes Pratiques de l'Industrie	signifie : les normes, pratiques, méthodes et procédures conformes au droit applicable et le degré de compétence et de soin, de diligence, de prudence et de prévision que l'on peut raisonnablement et normalement attendre d'une personne ou d'un organisme compétent et expérimenté, engagé dans un type d'entreprise similaire dans des circonstances identiques ou similaires.	Date de Livraison	signifie : la date à laquelle les Produits & Services du Marchand sont livrés.
Capture	(également Capturer) signifie : confirmation par le Marchand qu'une Transaction Autorisée doit être présentée à l'Emetteur et que le Titulaire du Compte doit être facturé pour la Transaction.	Délai de Versement	signifie : nombre de jours calendaires entre le jour où Worldline FS a reçu les fonds des Acquéreurs et le jour où Worldline FS donne l'instruction de Verser les fonds.
		Dépôt(s)	signifie : une somme d'argent fixée et retenue par Worldline FS comme garantie pour couvrir le risque de Chargeback, de Remboursement, d'Amende et de Frais payables par le Marchand à Worldline FS. Contrairement à la Réserve, le Dépôt n'est pas accessible au Marchand.
		Devise de Transaction	signifie : la devise d'une Transaction. Chaque Moyen de Paiement dispose de règles qui lui sont propres relatives aux Devises de Transaction disponibles. Pour les Transactions de paiement et les Transactions de Remboursement, les Devises de Transaction sont fixées par le Marchand. Pour les Transactions de Chargebacks, la devise est fixée par l'Emetteur conformément aux Règles de Schémas de Paiement applicables.
		Directive sur les services de paiement (PSD)	signifie : la Directive (UE) 2015/2366 du Parlement Européen et du Conseil 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur. Afin d'éviter toute confusion éventuelle, il est précisé que toute référence à PSD inclut également les mises en œuvre locales applicables de cette directive ainsi que tout amendement, modification ou correction de ces instruments juridiques et tout instrument juridique européen et/ou national qui remplacera en tout ou partie ladite directive et/ou ses mises en œuvre locales.
		Domaine de l'Interchange	signifie : le domaine dans lequel la Transaction a lieu : National : couvre les cas où le pays du Marchand est le même que celui où la Carte a été émise. Régional : couvre les cas où le pays du Marchand et le pays où la carte a été émise se trouvent tous deux dans une même région (telle que définie par

le Schéma de Carte qui traite la Transaction).

International : couvre les cas où le pays du Marchand se trouve dans une région (telle que définie par le Schéma de Carte qui traite la Transaction) et que le pays où la carte a été émise se trouve dans une région différente (telle que définie par le Schéma de Carte qui traite la Transaction).

Données d'Authentification Sensibles signifie : informations liées à la sécurité qui comprennent, sans s'y limiter : les codes/valeurs de validation des Cartes, les données de suivi complètes (provenant de la bande magnétique des Cartes ou de son équivalent placé sur une puce, des codes PIN et les blocs PIN) utilisées pour authentifier les Titulaires de Carte et/ou Autoriser les Transactions par Carte.

Données du Compte signifie : i) toutes les données des Titulaires de Carte, y compris le *Primary Account Number* or 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.

Données Personnelles à la signification donnée par la Législation relative à la Protection des Données Personnelles.

Emetteur signifie : institution financière qui autorise un Titulaire de Compte à faire usage d'un Moyen de Paiement en vertu d'un contrat conclu entre cet Emetteur et ce Titulaire de Compte.

Espace Marchand signifie : espace sécurisé hébergé par Worldline FS depuis lequel le Marchand peut (i) accéder et configurer son(s) Compte(s) Worldline avec son ID Utilisateur et mot de passe et (ii) consulter, examiner et gérer le statut de ses Transactions, configurer et vérifier son profil et les paramètres de son (ses) Compte(s) Worldline.

Frais signifie : les montants dus à Worldline FS pour la fourniture des Services, tels que définis dans le Contrat de Services Marchand.

Frais d'Interchange signifie : frais payés par un Acquéreur à un Emetteur pour une Transaction.

Fréquence de Versement signifie : le cycle de Versement au cours duquel Worldline FS effectue les Versements.

Groupe Worldline signifie : Worldline S.A. dont le siège social est situé River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95870 Bezons, France ou à toute autre adresse telle que reprise à l'avenir sur le site internet du Groupe Worldline, et qui est enregistré au RCS de Pontoise sous le numéro 378 901 946.

ID Utilisateur signifie : identifiant unique utilisé en combinaison avec un mot de passe par un Utilisateur du Marchand comme justificatif d'identité afin de se connecter à l'Espace Marchand de ce Marchand. En principe, le PSPID et l'ID Utilisateur sont identiques. Cependant, plusieurs ID Utilisateur peuvent être liés à un seul PSPID et un seul ID Utilisateur peut donner accès à plusieurs PSPID.

Informations Confidentielles a la signification définie à l'article 10 des présentes CGV.

Jour Ouvrable signifie : un jour autre qu'un samedi ou un dimanche où les institutions financières (tels que les Acquéreurs, Schémas de Paiement, etc.) sont ouvertes en Belgique, entre 9h00 et 18h00 CET.

Législation relative à la Protection des Données Personnelles signifie : 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. La Législation relative à la Protection des Données Personnelles fait également référence à toutes les législations locales annexes en matière de protection des données, à condition qu'elles soient conformes au règlement général sur la protection des données. Dans les pays où le règlement général sur la protection des données ne s'applique pas, Législation relative à la Protection des Données renvoie à la législation locale relative à la protection des données à caractère personnelles.

Logiciel signifie : logiciel qui pourrait être mis à disposition ou qui pourrait être utilisé par Worldline FS pour fournir les Services.

Membre du Groupe Worldline signifie : toute entité Contrôlée directement ou indirectement par le Groupe Worldline.

Monnaie de Versement signifie : la monnaie dans laquelle Worldline FS effectue le Versement.

Montant des Commandes Non-Exécutées signifie : montant total des Transactions Autorisées, Capturées et/ou Régérées pour le Marchand à un moment donné, pour lesquelles les Produits & Services du Marchand n'ont pas été livrés aux Titulaires de Compte concernés à ce moment et/ou pour lesquelles les droits de retour ou les droits d'annulation de commande octroyés au Titulaire de Compte par les conditions générales du Marchand et/ou la loi applicable n'ont pas encore expiré.

MO/TO signifie : ordre de Transaction adressé par courrier ou par téléphone, à savoir une Transaction effectuée par un Titulaire de Compte lorsque celui-ci effectue le paiement au Marchand par courrier électronique, par télécopie ou par téléphone.

Moyens de Paiement signifie : les Cartes et tout autre moyen de paiement exploités par les Schémas de Paiement dans le cadre desquels le Marchand peut accepter des paiements.

Niveau de Dépôt signifie : le niveau de Dépôt(s) fixé périodiquement par Worldline FS conformément aux présentes CGV.

Niveau de Réserve signifie : le niveau de la Réserve tel que fixé périodiquement par le Marchand, conformément aux présentes CGV.

Notification (**également Notifier**) a la signification définie à l'article 16.9 des présentes CGV.

Page de paiement signifie : une page web sécurisée, sur laquelle un Titulaire de Compte entre ses informations de paiement.

PCI-DSS signifie : « Payment Card Industry Data Security Standards », qui sont un ensemble d'exigences détaillées imposées par les Règles de Schémas de Paiement des Schémas de Carte telles que régulièrement publiées par le Conseil des Normes de Sécurité PCI (<https://www.pcisecuritystandards.org>) ou toute autre certification équivalente établie à l'avenir par les Schémas de Carte, quelle que soit sa dénomination.

Période de Capture signifie : période pendant laquelle une Transaction Autorisée peut être Capturée. La Période de Capture varie selon le Moyen de Paiement.

Plateforme Worldline signifie : les plateformes (des plateformes partagées) permettant la fourniture des Services.

Produits & Services du Marchand signifie : les produits et/ou services mentionnés dans le Contrat de Services Marchand et vendus par le Marchand aux titulaires de Compte.

PSPID signifie : "Payment Service Provider Identification". Il s'agit du nom unique du Compte Worldline et également du code d'accès à ce Compte.

Règlement (**également Régler**) signifie : la Règlement entre les montants reçus par Worldline FS de la part des Acquéreurs d'une part et montants des Remboursement et Chargebacks, Amendes, Frais, ainsi que les montants nécessaires pour maintenir la Réserve au Niveau de Réserve requis et/ou le Dépôt au Niveau de Dépôt requis.

Règles de Schéma de Paiement signifie : l'ensemble des règlements, règles, réglementations, instructions d'exploitation, procédures et/ou dérogations publiées et revues régulièrement par les Schémas de Paiement.

Remboursement signifie : l'annulation (partielle ou totale) d'une Transaction de paiement spécifique qui a déjà été Capturée, par laquelle les fonds sont remboursés au Titulaire de Compte à l'initiative ou à la demande du Marchand.

Réserve signifie : une somme d'argent fixée par le Marchand et détenue par Worldline FS pour couvrir les Remboursements.

Schéma de Carte	signifie : réseaux de paiement liés à des Cartes tels que Bancontact, Visa ou MasterCard.	2.2.2 Worldline FS réconciliera, fera le reporting et Réglera les fonds des Titulaires de Compte que Worldline FS reçoit de l'Acquéreur ou des Acquéreurs, sauf à Worldline FS d'informer explicitement le Marchand du contraire. S'il reste des fonds après le Règlement, le solde est considéré comme positif et entraîne un Versement.
Schéma de Paiement	signifie : une entité (telle qu'un Schéma de Carte) qui offre un Moyen de Paiement et régleme ce dernier au moyen de Règles de Schéma de Paiement.	S'il ne reste plus de fonds après le Règlement, le solde est considéré comme négatif. Dans ce cas, Worldline FS est libre de procéder à sa discrétion, notamment en initiant un prélèvement automatique sur le compte bancaire du Marchand à hauteur du solde négatif et/ou en faisant un prélèvement sur le Dépôt. Si aucune des actions susmentionnées ne permet un recouvrement total du solde négatif, Worldline FS se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat des sommes conformément à l'article 5.3 des présentes CGV.
Services	signifie : les services qui sont rendus au Marchand tels que décrits dans le Contrat de Services Marchand.	2.2.3 Le Marchand indiquera dans le Contrat de Services Marchand la Fréquence de Versement et le Délai de Versement. En fonction de l'évaluation des risques effectuée par Worldline FS, cette dernière est autorisée à ajuster à son entière discrétion (mais en agissant raisonnablement), la Fréquence de Versement et le Délai de Versement en adressant au Marchand une Notification préalable au moins un (1) Jour Ouvrable à l'avance.
Services d'Acquisition	signifie : services rendus par un Acquéreur.	2.2.4 Si la Devise de Transaction est différente de la Devise de Versement, les taux de change sont fixés par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs et/ou Worldline FS, sauf s'il en a été explicitement convenu autrement avec Worldline FS par écrit. Les Frais de conversion de devises appliqués par Worldline FS sont spécifiés dans le Contrat de Services Marchand.
Services de Processing	(également Processer et Processing) signifie : (i) l'hébergement du Compte Worldline et des données financières traitées sur une Plateforme Worldline, et (ii) le service de traitement des paiements qui permet d'envoyer, de recevoir et de gérer ces données, de les envoyer aux Acquéreurs et de recevoir des réponses de ces derniers en vue de traiter les paiements dus au et exigibles par le Marchand.	2.2.5 Worldline FS se réserve le droit de retenir les Versements si les Transactions sont jugées frauduleuses ou susceptibles de faire l'objet d'un Chargeback. Worldline FS peut procéder de la sorte jusqu'à ce que l'enquête menée par Worldline FS, l'Acquéreur concerné, le Schéma de Paiement ou tout tiers désigné par l'une de ces parties se soit achevée de manière satisfaisante. Le Marchand coopérera pleinement à toute enquête de ce type.
Services Financiers	signifie : le reporting, réconcilier, Régler et Verser au Marchand les fonds reçus de plusieurs Acquéreurs, comme défini plus avant à l'article 2.2 des présentes CGV.	2.2.6 Aucun intérêt n'est dû sur les montants détenus par Worldline FS pour le compte du Marchand avant Versement au Marchand.
Titulaire de Compte	signifie : client du Marchand qui utilise un Moyen de Paiement mis à disposition par un Emetteur. Un Titulaire de Carte est toujours un Titulaire de Compte.	2.2.7 Lorsqu'une Transaction n'a pas été exécutée avec succès, Worldline FS fera de son mieux pour, à la demande du Marchand, retrouver la trace de la Transaction et informera le Marchand du résultat de ses recherches.
Titulaire de la Carte	signifie : personne dont la Carte a été délivrée par un Emetteur.	2.2.8 Worldline FS n'indemniser pas le Marchand en cas de retard, inexécution, insolvabilité ou faillite d'un Acquéreur ou d'un Schémas de Paiement.
Transaction	signifie : une opération basée sur l'un des Moyens de Paiement. Il peut s'agir d'une Transaction de paiement, d'un Remboursement ou d'un Chargeback. Une Transaction peut être effectuée avec ou sans présentation de la Carte. Afin d'éviter toute confusion éventuelle, il est précisé que lorsque les Frais sont calculés "par transaction" (et que ce mot ne commence pas avec une majuscule), cette "transaction" est définie différemment pour les Frais de Processing et les Frais de Services Financiers, ce que l'article 5.2 des présentes CGV explique plus en détails.	2.3 <u>Services d'Acquisition</u>
Utilisateur du Marchand	signifie : toute personne physique désignée par un Marchand comme étant autorisé à accéder au Compte Worldline.	Pour certains Moyens de Paiement, Worldline FS est l'Acquéreur et fournira à ce titre des Services d'Acquisition.
Versement	(également Verser) signifie : instruction de Worldline FS de procéder au transfert de fonds sur le compte bancaire indiqué dans le Contrat de Services Marchand.	2.4 <u>Services auxiliaires</u>

Article 2 Services

Comme indiqué dans le Contrat de Services Marchand, Worldline FS fournit des Services de Processing, qu'il couvre des Services Financiers, des Services d'Acquisition et des Services auxiliaires.

Le Contrat de Services Marchand indique également les Moyens de Paiement.

2.1 Services de Processing

Les Services de Processing sont offerts en mode SaaS : "Software as a Service") et sont effectués par l'intermédiaire d'une Plateforme Worldline.

La configuration du Compte Worldline et l'intégration à une Plateforme Worldline ne sont pas incluses dans les Services de Processing, sauf accord contraire écrit entre les Parties.

Pour les Moyens de Paiement pour lesquels Worldline FS ne fournit que du Processing, le Marchand sélectionne son ou ses Acquéreurs à partir d'une liste communiquée par Worldline FS. Le Marchand garantit qu'il est l'unique contrepartie dans tous les contrats avec les Acquéreurs.

2.2. Services Financiers

2.2.1 Pour les Moyens de Paiement pour lesquels Worldline FS fournit des Services Financiers, Worldline FS sélectionne un Acquéreur et Worldline FS facilite l'acquisition des Transactions. Afin d'éviter toute confusion éventuelle, il est précisé que dans ce cas, l'Acquéreur n'est pas et ne sera jamais considéré comme un sous-traitant de Worldline FS.

Les Règles de Schémas de Paiement peuvent imposer au Marchand de conclure directement un accord écrit avec l'Acquéreur. Dans ce cas, Worldline FS ne peut pas fournir les Services Financiers tant qu'un tel accord n'est pas conclu.

Article 3 Obligations spécifiques de Worldline FS

3.1 Disponibilité

Worldline FS s'engage à faire des efforts raisonnables pour assurer la disponibilité maximale de ses Services et de la Plateforme Worldline. Malgré ces efforts, des problèmes techniques peuvent survenir. Le Marchand s'engage à informer Worldline FS sans délai de tout problème technique ou de tout dysfonctionnement qu'il rencontre, et Worldline FS mettra en œuvre des efforts raisonnables pour y remédier dans les meilleurs délais.

3.2 Sécurité

Worldline FS fournit les Service de Processing conformément aux normes PCI-DSS et s'engage à continuer à respecter ces normes pendant la durée du Contrat de Services Marchand. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes CGV et de la clause 9 du Contrat de Services Marchand, Worldline FS est responsable de la sécurité des données du Titulaire de Carte qu'elle a en sa possession ou qu'elle stocke, traite ou transmet de toute autre manière au nom et pour le compte du Marchand.

La nature même du Processing, en tant que service SaaS, implique que Worldline FS ne peut impacter la sécurité de l'environnement de données des Titulaires de Cartes du Marchand.

Worldline FS peut décider de suspendre chacun de ses Services, en tout ou partie, sans préavis : (i) afin de prévenir ou de remédier à toute déficience ou défaillance de son équipement, Logiciel ou matériel de communication, (ii) si Worldline FS le juge nécessaire, notamment, et sans que cette liste soit exhaustive, en cas de tentative de piratage, de détournement de fonds ou d'abus/fraude, ou (iii) afin d'effectuer une maintenance ou d'apporter des améliorations/de renforcer la protection des Services ou d'une Plateforme Worldline. Worldline FS mettra en œuvre des efforts raisonnables pour Notifier au Marchand, dans la mesure du possible, ces suspensions dans un délai raisonnable. En aucun cas Worldline FS ne peut être tenu responsable des dommages, quels qu'ils soient, qui pourraient résulter des suspensions susmentionnées.

Worldline FS est autorisé à créer des copies de sauvegarde du contenu des

Comptes Worldline et à effectuer toute autre opération nécessaire pour protéger les Comptes Worldline.

Il est techniquement impossible, en l'état actuel des connaissances, pour Worldline FS de garantir une sécurité ou une intégrité sans faille des données échangées sur le réseau ouvert d'Internet. Worldline FS déclare avoir pris de son côté toutes les mesures appropriées et raisonnables pour fournir des Services sécurisés.

3.3 Support

Si le Marchand est confronté à des problèmes techniques ou administratifs liés aux Services, et que la documentation mise à disposition par Worldline FS ne semble pas contenir la solution au problème en question, le Marchand peut faire appel à Worldline FS pour obtenir du support. Cette assistance est fournie uniquement les Jours Ouvrables et en français, néerlandais, anglais ou allemand.

Aucun Frais supplémentaire ne sera facturé au Marchand pour le support susmentionné pour autant que (i) la demande soit raisonnable, (ii) le Marchand ait une connaissance correcte des Services de Processing et ait d'abord tenté de trouver la cause du problème dans la documentation disponible et (iii) le problème provienne du Processing et non d'un système, quel qu'il soit, en amont ou en aval. Toutefois, si les demandes du Marchand s'avèrent excessives et/ou répétitives, Worldline FS et le Marchand conviendront d'un prix raisonnable (Frais) pour un tel support.

Article 4 Obligations spécifiques du Marchand

4.1. Mise en place du Compte Worldline, tests et configuration (applicable uniquement au Processing)

Avant la création de tout Compte Worldline, Worldline FS recommande au Marchand de toujours créer un compte test et de tester de manière approfondie les fonctionnalités du compte afin d'être assuré de pouvoir ensuite utiliser pleinement les Services qu'il a choisis. Worldline FS ne facture aucun frais pour les comptes de test. Worldline FS recommande au Marchand de tester chaque nouvelle release avant l'implémentation de celle-ci sur la Plateforme Worldline.

Chaque solution de prévention de la fraude nécessite une activation préalable par le Marchand, ce qui signifie que ce dernier doit d'abord configurer cette solution dans son Compte Worldline avant de pouvoir effectivement profiter des avantages de celles-ci.

Le Marchand se conformera scrupuleusement aux instructions contenues dans la documentation mise à disposition par Worldline FS.

4.2 Intégration (applicable uniquement au Processing)

Afin de pouvoir envoyer des données à Worldline FS et d'en recevoir de cette dernière, le Marchand doit intégrer son application de vente numérique dans une Plateforme Worldline. Cette intégration ressort de la responsabilité entière et exclusive du Marchand.

Le Marchand se conformera scrupuleusement aux instructions contenues dans la documentation mise à disposition par Worldline FS.

4.3 Capture des Transactions

Le Marchand est responsable de la Capture des Transactions. Les Transactions Autorisées ont une Période de Capture maximale limitée pendant laquelle elles peuvent être Capturées. Les Transactions qui ne sont pas Capturées pendant la Période de Capture applicable ne peuvent pas être Régérées. Worldline FS ne peut être tenu responsable des coûts ou pertes encourus en raison de Transactions qui n'ont pas été Capturées pendant la Période de Capture.

4.4 Restrictions d'utilisation concernant les Cartes

Lorsque le Marchand possède lui-même une Carte, celle-ci ne peut être utilisée pour l'achat de Produits & Services du Marchand sauf autorisation écrite et préalable de Worldline FS octroyée au Marchand. La possession d'une Carte signifie pour les besoins du présent article 4.4, que le Titulaire de la Carte et le Marchand sont identiques ou que le Titulaire de la Carte est le propriétaire ou un partenaire du Marchand.

4.5 Acceptation des Cartes

Parmi les Moyens de Paiement proposés par le Marchand, ce dernier acceptera sans discrimination toute Carte dûment présentée pour paiement par un Titulaire de Carte.

4.6 Respecter les Règles de Schémas de Paiement, les lois applicables et les Bonnes Pratiques de l'Industrie

4.6.1 Le Marchand se conformera aux obligations énoncées dans les Règles de Schémas de Paiement, telles que communiquées par Worldline FS ou l'Acquéreur de temps en temps.

Le Marchand doit se conformer à toutes les lois et réglementations qui lui sont applicables ainsi qu'aux Bonnes Pratiques de l'Industrie. En conséquence, le Marchand devra notamment détenir toutes les autorisations nécessaires requises par la loi applicable pour vendre les Produits & Services du Marchand.

a) Le Marchand utilisera la technologie Authentification Forte du Client lorsqu'il offre un Moyen de Paiement qui l'impose, sauf s'il en a été expressément

convenu autrement.

b) le Marchand agira en conformité avec la norme PCI-DSS s'il offre un Moyen de Paiement qui l'impose et, dans ce cas, le Marchand devra se conformer avec les exigences imposées par cette norme et faire rapport annuellement relativement sur son état de conformité à cet égard.

Le Marchand garantit qu'il traitera et stockera les données de Transaction de manière sécurisée et conformément aux Bonnes Pratiques de l'Industrie, en ce compris les normes de sécurité telles que PCI-DSS si une API est utilisée pour transférer ces données vers une Plateforme Worldline (par exemple dans les cas où la Page de Paiement est hébergée par le Marchand, ou pour les MO/TO).

Si le Marchand stocke, traite ou transmet des données de paiement sensibles, le Marchand coopérera avec Worldline FS et les autorités chargées de l'application de la loi en cas d'incidents majeurs liés à la sécurité des paiements, y compris, mais sans s'y limiter, les violations de données.

Le Marchand ne stockera aucune Données de Compte sur aucun support, quel qu'il soit, sauf s'il en a été expressément convenu par écrit avec Worldline FS et agira en tout temps en conformité avec la norme PCI-DSS pour tout ce qui a trait aux Données d'Authentification Sensibles.

c) Le Marchand ne vendra, n'achètera, ne fournira, n'échangera ou ne divulguera en aucune façon que ce soit les informations relatives au numéro de compte ou le nom d'un Titulaire de Carte à quiconque d'autre que Worldline FS, l'Acquéreur, le Schéma de Paiement ou en réponse à une demande d'une autorité administrative ou d'une autre autorité chargée de l'application de la loi.

d) Le Marchand est seul responsable de l'installation, du fonctionnement, de l'entretien et de la sécurité de ses propres équipements et logiciels utilisés pour bénéficier des Services. Le Marchand s'engage à respecter toutes les spécifications techniques mises à disposition par Worldline FS, spécifications que Worldline FS se réserve le droit de modifier à tout moment.

Le Marchand installera sans délai les correctifs de sécurité ('patch') sur ses machines et activera les configurations sécurisées. Le Marchand protégera et sécurisera rigoureusement l'accès à ses serveurs et applications ainsi qu'à son infrastructure technique en général, notamment à l'aide de firewall et d'antivirus conformes aux normes de l'industrie, et mettra en œuvre une politique de sécurité interne.

e) Le Marchand gère son Compte Worldline sous sa seule responsabilité, s'assure qu'il soit correctement administré et reste seul et unique responsable de la sélection et de la gestion du PSPID ainsi que des données de connexion (identifiants) des Utilisateurs du Marchand (ID Utilisateur) et des mots de passe associés à ces derniers. Worldline FS ne sera pour jamais être tenu responsable des pertes ou dommages de toute nature subis par le Marchand (tels que pertes d'exploitation, pertes de données, etc.) causés par un dysfonctionnement du Service suite à une modification du Compte Worldline par le Marchand ou par tout tiers, sauf si cette modification a été effectuée en totale conformité avec les instructions explicites données par Worldline FS. Le Marchand sécurisera son mot de passe et changera ce dernier régulièrement.

Le Marchand sera seul responsable des conséquences de toute utilisation illicite ou de toute négligence dans l'utilisation de son ID Utilisateur, mot de passe, Compte Worldline ou de tout composant quelconque de ce dernier. Worldline FS se réserve le droit de bloquer l'ID Utilisateur ou le mot de passe du Marchand ou de tout Utilisateur du Marchand pour des raisons objectives liées à la sécurité, suspicion de fraude ou à une utilisation non autorisée.

f) Le Marchand s'engage à maintenir le contenu de son application de vente numérique exact, complet et mis à jour en permanence. Le Marchand garantit que le contenu de l'application de vente numérique pour laquelle il utilise les Services (i) ne contrevient pas et ne contreviendra jamais aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, ou au droit à la protection de la vie privée, aux droits fondamentaux des personnes, au droit de représentation ou à tout autre droit de tout tiers quelconque (ii) n'est et ne sera jamais contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à tout code de conduite applicable et (iii) est et restera conforme au droit applicable.

g) Pour toutes les Transactions par Carte, le Marchand doit exiger le Code de Vérification chaque fois que le Moyen de Paiement utilisé le permet, sauf instruction contraire reprises aux Règles de Schémas de Paiement. Les Transactions ne peuvent pas être autorisées sans un Code de Vérification valide.

h) Lorsqu'il offre des Produits & Services du Marchand, ce dernier ne peut pas appliquer un prix plus élevé ou des frais supplémentaires pour les paiements effectués par Carte que pour ceux effectués via d'autres formes de paiement, à moins que ce prix plus élevé ou ces frais supplémentaires soient autorisés par la loi et les Règles de Schémas de Paiement.

Si le Marchand applique des frais supplémentaires ou offre une réduction de tarif en cas d'utilisation d'une Carte spécifique, il doit en informer le Titulaire de la Carte avant l'exécution de la Transaction.

i) Le Marchand ne soumettra aucune Transaction dont (i) il sait ou aurait dû savoir qu'elle est illégale, frauduleuse ou autrement non autorisée par le Titulaire de Compte. A cette fin, le Marchand est responsable de ses employés, agents et représentants, et/ou (ii) qui pourrait nuire la réputation du Schéma de Paiement concerné, de Worldline FS ou de l'Acquéreur.

Si le Marchand découvre ultérieurement qu'une Transaction est illégale, frauduleuse ou autrement non autorisée par le Titulaire de Compte, il doit en Notifier Worldline FS immédiatement.

4.6.2 Worldline FS a le droit de suspendre immédiatement les Services en tout ou partie en cas de (risque) d'infraction ou de (risque) de manquement à une (ou plusieurs) obligation(s) reprise(s) à l'article 4. 6 des présentes CGV et/ou en cas de violation des données.

4.7 Livraison de Produits & Services du Marchand (applicable uniquement pour les Services Financiers)

Le Marchand n'acceptera aucun changement d'adresse de livraison pour une Transaction après avoir sollicité une Autorisation pour cette dernière. Le Marchand n'est pas autorisé à utiliser les Services en vue d'obtenir un prépaiement par un Titulaire de Compte pour des Produits & Services du Marchand dont la Date de Livraison partielle ou totale est fixée plus de douze (12) mois après la date à laquelle la Transaction est soumise pour Processing.

4.8 Restrictions relatives aux Produits & Services du Marchand

Le Marchand n'utilisera les Services que pour les Produits & Services du Marchand, sauf s'il en a été expressément convenu par écrit avec Worldline FS. Il n'utilisera pas les Services pour le paiement de Produits & Services du Marchand lorsqu'il est illégal d'offrir ou de fournir ceux-ci dans le pays concerné.

4.9 Informations aux Titulaires de Comptes (uniquement pour les Services Financiers)

Avant qu'il soit demandé au Titulaire du Compte de fournir des informations en vue de permettre le paiement, le Marchand divulguera à chaque Titulaire de Compte et pour chaque Transaction les informations suivantes sur son application de vente numérique: (i) le nom complet et le pays où le Marchand se situe, (ii) la responsabilité du Marchands pour chaque Transaction et Produits & Services du Marchand, (iii) la description complète des Produits & Services du Marchand, (iv) le montant et la Devise de la Transaction, (v) les coordonnées du service à la clientèle, y compris adresse e-mail et/ou numéro de téléphone, ainsi que l'Adresse Commerciale du Marchand, (vi) la politique de retour des Produits & Services du Marchand, la politique de Remboursement et la politique de résolution des litiges, (vii) la Politique de livraison, (viii) la politique de protection des données du client, et (ix) toute autre information légalement requise à fournir au Titulaire du Compte dans la juridiction concernée.

4.10 Fourniture d'informations

A première demande de Worldline FS, le Marchand fournira immédiatement et de manière exhaustive à Worldline FS toutes les informations nécessaires pour permettre à Worldline FS d'évaluer le respect du Contrat de Services Marchand par le Marchand, en ce compris, sans que cette liste soit exhaustive :

a) toutes les informations concernant :

- (i) Les dates réelles ou prévues de livraison des Produits & Services du Marchand liées à une Transaction et le délai moyen estimé entre l'Autorisation de la Transaction et les Dates de Livraison associées et ;
- (ii) La situation financière, la solvabilité et la liquidité du Marchand

Les informations requises sous ce point a) ci-avant sont utilisées par Worldline FS pour estimer le probable Montant des Commandes Non-Exécutées et fixer le Niveau de Dépôt. Si Worldline FS a des motifs raisonnables de mettre en doute (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 fournir les Produits & Services du Marchand, Worldline FS peut, à son entière discrétion, en tenir compte pour fixer le Niveau de Dépôt.

b) toute information telle que celles relatives à (i) tout problème (avéré ou éventuel), abus, fraude, Transaction frauduleuse ou utilisation frauduleuse du Compte Worldline, (ii) toute atteinte à la sécurité et/ou tout incident de sécurité qu'il aurait constaté concernant les Services, (iii) toute perte, vol ou utilisation frauduleuse de documents d'identification en relation avec les Services, et/ou (iv) au contenu hébergé par Worldline FS qui pourrait donner lieu à une action ou plainte d'un tiers contre Worldline FS.

c) toutes les informations concernant une Transaction spécifique en relation avec les obligations de Worldline FS en tant qu'institution financière.

4.11 Se conformer aux instructions de Worldline FS

Le Marchand doit utiliser les Service conformément aux instructions et à la documentation mises à sa disposition par Worldline FS. Il n'utilisera pas les Services à des fins qui ne sont pas explicitement mentionnées dans le Contrat de Services Marchand ni ne perturbera le Processing (par exemple en ne procédant pas correctement à l'intégration dans une Plateforme Worldline ou en envoyant des requêtes systématiques à une Plateforme Worldline en vue de vérifier sa disponibilité ou des requêtes répétitives inutiles pour connaître le statut de Transactions non existantes ou de Transactions dont le statut n'évoluera plus.

4.12 Surveillance et enregistrement des appels – Le Marchand doit Informer son personnel en temps utile

Worldline FS peut surveiller et enregistrer les appels passés vers ou depuis le service d'assistance de Worldline FS à des fins d'assurance de qualité et les enregistrer à des fins de preuve. Le personnel de surveillance de Worldline FS peut écouter les appels en direct ou sur base d'un enregistrement. Les informations juridiques requises à ce sujet se trouvent sur le site web communiqué par Worldline FS au début de l'appel.

4.13 Transactions avec présentation de la Carte

Un ensemble de conditions supplémentaires peut s'appliquer aux Transactions effectuées avec présentation de la Carte et à ces Transactions uniquement. Dans ce cas, les Parties conviendront de ces conditions supplémentaires par écrit.

Article 5 Frais

5.1 Généralités

Les Frais applicables sont spécifiés dans le Contrat de Services Marchand ou autrement convenus par écrit entre les Parties.

5.2 Frais de Service

Sous réserve du point 5.1 des présentes CGV, les Frais sont facturés pour l'utilisation du Moyen de Paiement concerné par transaction. Selon le Moyen de Paiement, il peut s'agir d'un pourcentage du montant de la Transaction, d'un montant fixe par transaction ou d'une combinaison d'un pourcentage et d'un montant fixe.

Pour les Services de Processing et les Services auxiliaires, "transaction" désigne toute requête, quelle qu'elle soit, adressée à une Plateforme Worldline. Si le Titulaire du Compte retire son instruction initiale après l'envoi de la requête, celle-ci sera toujours facturée comme une transaction. Une transaction comprend toutes les demandes envoyées à un Acquéreur, même si la réponse de l'Acquéreur est négative. Si le Marchand travaille en deux étapes (à savoir d'abord une Autorisation suivie plus tard d'une Capture ou d'une annulation), une seule transaction sera facturée pour les deux étapes de l'opération. Les demandes relatives au statut des Transactions sur une Plateforme Worldline ne sont pas facturées. Les actions telles que les renouvellements d'Autorisation, les paiements partiels, les Chargebacks ou les Remboursements sont facturées comme des transactions indépendantes.

Pour les Services Financiers, "transaction" signifie une transaction réussie, à avoir une transaction qui aboutit à un Règlement des fonds, indépendamment d'un éventuel Chargeback ou Remboursement.

Les Frais de Chargebacks, de Remboursement ou autres ne sont pas remboursables et seront facturés séparément par transaction, comme indiqué dans le Contrat de Services Marchand.

Des Frais de Remboursement supplémentaires peuvent être appliqués par transaction après Notification préalable par Worldline FS si une intervention manuelle est nécessaire ou si des coûts supplémentaires sont encourus par Worldline FS.

Pour les Services Financiers, Worldline FS peut appliquer soit le système Interchange plus plus ("IC++") soit une structure tarifaire mixte, comme stipulé dans le Contrat de Services Marchand.

Dans la structure tarifaire d'IC++, certains Frais (tels que les Frais d'Interchange et les Frais de Schémas de Paiement) sont répercutés par Worldline FS sur le Marchand.

Dans la structure tarifaire mixte, Worldline FS facture soit un montant fixe par transaction, soit un pourcentage du montant de la Transaction. Ce montant fixe ou pourcentage dépend du type de Carte (cartes de débit/crédit), de la catégorie de Carte (cartes consommateur/business) et du Domaine d'Interchange.

Tant dans le système IC++ que dans la structure tarifaire mixte, les Frais de Transaction ne pourront jamais être inférieurs aux Frais dits « minimums » tels qu'indiqués dans le Contrat de Services Marchand.

Les Frais sont basés sur les informations fournies par le Marchand dans le Contrat de Services Marchand. Si les paramètres ou ratios réels diffèrent sensiblement des informations fournies par le Marchand, Worldline FS a le droit d'ajuster les Frais sur base des données réelles. En outre, Worldline FS a également le droit d'ajuster les Frais en cas d'augmentation des Frais d'Interchange et/ou des Frais de Schémas de Paiement.

5.3 Modalités de paiement

Sauf convention contraire expresse dans le Contrat de Services Marchand, le paiement des Frais est dû lors de la prestation des Services. Il est fait référence à l'article 2.2. Des présentes CGV en ce qui concerne la retenue par voie de Règlement.

Worldline FS enverra tous les mois une facture ou un relevé de compte pour les Services. Sauf indication contraire dans le Contrat de Services Marchand, les prix sont mentionnés en EUR (€) et s'entendent hors TVA applicable, quelle qu'elle soit.

Si certains Frais sont calculés dans une devise différente de la devise de facturation, les taux de change applicables sont fixés par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs et/ou Worldline FS, sauf accord contraire explicite et écrit conclu avec Worldline FS.

En outre, Worldline FS se réserve le droit d'exiger à tout moment le paiement immédiat de sommes (ou de compensations) dans chacun des cas suivants :

- (i) Remboursements et/ou Chargebacks, dans le cas où les montants des Remboursements et/ou Chargebacks en cours dépassent le montant résultant du Règlement, et ;
- (ii) Tous les autres frais ou montants dus par le Marchand en vertu du Contrat

de Services Marchand, en ce compris notamment les Frais, Amendes et autres dettes.

Article 6 **Dépôt - Réserve**

6.1 Worldline FS est en droit de fixer le Niveau de Dépôt sur base de l'estimation actuelle du Montant des Commandes Non Exécutées, du niveau de fraude anticipé et/ou de l'exposition potentielle à des Amendes. Worldline FS a le droit d'ajuster le Niveau de Dépôt à son entière discrétion et à tout moment en vue de l'aligner sur ses estimations actualisées.

6.2 Worldline FS maintient la Réserve au Niveau de la Réserve et le Dépôt au Niveau du Dépôt en déduisant des fonds de chaque Règlement. Ni la Réserve ni le Dépôt ne produisent d'intérêts.

6.3 Après résiliation du Contrat de Services Marchand, le Dépôt sera soit (i) libéré par Worldline FS en faveur du Marchand dans un délai de dix-huit (18) mois afin de tenir compte de la diminution du Montant des Commandes Non Exécutées, du risque de fraude et/ou d'Amende jusqu'à ce que l'entièreté du Dépôt soit libéré en faveur du Marchand, soit (ii) appelé, en tout ou partie, par Worldline FS afin de couvrir un cas de Manquement en cas de procédure en insolvabilité à l'encontre du Marchand, quelle qu'elle soit.

La Réserve sera libérée par Worldline FS immédiatement après la fin du Contrat de Services Marchand. Nonobstant ce qui précède, le Marchand autorise Worldline FS à affecter le montant de la Réserve au Dépôt au cas où il n'y aurait pas de Dépôt ou si le montant du Dépôt est insuffisant pour couvrir l'exposition aux risques telle qu'indiquée à l'article 6.1 des présentes CGV.

Article 7 **Chargebacks**

7.1 Le Marchand est responsable de tout Chargeback relatif à ses Transactions, quelle que soit la cause de ces Chargeback. Le Marchand s'assurera de minimiser efficacement le risque de Chargeback, notamment en appliquant des procédures appropriées pour l'examen et l'acceptation des ordres et la soumission des Transactions.

7.2 Si Worldline FS a des raisons de penser que les volumes de Chargebacks liés aux Transactions du Marchand dépassent ou sont susceptibles de dépasser les niveaux que le Schémas de Paiement ou l'Acquéreur concerné considère comme acceptables, Worldline FS est en droit de suspendre la fourniture des Moyens de Paiement concernés.

7.3 Si Worldline FS a des raisons de croire que les Produits & Services du Marchand :

- (i) ne sont pas livrés par le Marchand au plus tard à la Date de Livraison utilisée pour calculer le Montant des Commandes Non-Exécutées, et/ou ;
- (ii) sont fondés sur de la fraude et/ou sont illégaux

Et sont donc susceptibles de générer de hauts volumes de Chargebacks, Worldline FS est en droit de suspendre les Versements relatifs à l'ensemble des Transactions qui y sont liées jusqu'à ce qu'elle ait reçu l'assurance - suffisante à son gré - qu'aucun volume d'élevé de Chargeback n'est à prévoir.

7.4 Dans la mesure où des Chargebacks peuvent survenir longtemps après la date de la Transaction concernée, Worldline FS restera en droit de recouvrer auprès du Marchand les Chargebacks, les Frais de Chargebacks et les Amendes connexes relatifs à tous les Chargebacks intervenant dans le cadre de Transactions effectuées pendant la durée du Contrat de Services Marchand et ce nonobstant la résiliation du Contrat de Services Marchand.

7.5 Si la devise des Chargebacks initiés par les Emetteurs diffère de celle des Transaction de paiement initiales ; les taux de change appliqués sont fixés par les Schémas de Paiement, les Acquéreurs et/ou Worldline FS.

7.6 Si une Transaction de paiement fait l'objet d'un Chargeback, les coûts et Frais facturés pour l'exécution de la Transaction de paiement initiale ne sont remboursés ni totalement, ni partiellement au Marchand.

Article 8 **Remboursements**

Il se peut que Worldline FS n'exécute pas automatiquement un Remboursement (ce qui aura pour conséquence que la somme concernée ne sera pas retournée par Worldline FS au Titulaire de Compte concerné, soit directement soit via l'Acquéreur ou le Schéma de Paiement concerné) dans le cas où les fonds nécessaires à ce Remboursement ne peuvent pas être soustraits du Règlement suivant relatif à l'ensemble des Moyens de Paiement.

Le Marchand peut donner instruction à Worldline FS de déduire les Remboursements de la Réserve.

Si une Transaction de paiement est Remboursée, les coûts et Frais facturés pour l'exécution de la Transaction de paiement initiale ne sont remboursés ni en totalité ni en partie au Marchand.

Article 9 **Droits de propriété intellectuelle**

9.1 Les droits propriété intellectuelle sont, et resteront en tout temps, la propriété exclusive de Worldline FS, du Membre du Groupe Worldline concerné ou du Groupe Worldline. Worldline FS accorde au Marchand une licence ou sous-licence mondiale limitée, non exclusive, personnelle et non transférable l'autorisant à utiliser les Services et l'ensemble des composants de ces derniers, en ce compris toute documentation qui pourrait être mise à disposition par Worldline FS ou le Logiciel, dans l'unique but d'utiliser les Services.

Le Marchand s'engage à ne pas :

- (i) faire de la « rétro-ingénierie » (reverse engineering), copier ou adapter, en tout ou en partie, le Logiciel et/ ou les Services, et/ou ;
- (ii) céder, vendre, transférer, louer, commercialiser ou grever le Logiciel ou les Services, les mettre à disposition de tout tiers quelconque ou utiliser les Services pour compte de tiers quel qu'il soit, et/ou ;
- (iii) rendre les Services ou le Logiciel disponibles sur tout service de partage de fichiers quel qu'il soit ;
- (iv) supprimer ou modifier, fut-ce en partie, les références relatives à des droits d'auteur ou à d'autres droits de propriété reprises sur le Logiciel ou les Services, et/ou ;
- (v) utiliser le Logiciel ou les Services à des fins autres que celles prévues dans le Contrat de Services Marchand.

9.2 En outre, les Schémas de Paiement sont les seuls et uniques propriétaires de leurs marques de commerce respectives et le Marchand s'engage de ce fait à (i) se conformer aux Règles de Schémas de Paiement concernant les marques de commerce et (ii) ne pas contester leur droit de propriété sur leurs marques de commerce. L'utilisation de toute marque commerciale peut être limitée ou interdite pour quelque raison que ce soit.

Worldline FS peut exiger du Marchand toute modification de son application de vente numérique ainsi que toute autre action ou abstention quelle qu'elle soit en vue de garantir le respect des Règles de Schémas de Paiement régissant l'utilisation des marques commerciales des Schémas de Paiement.

9.3 Toute utilisation d'un droit de propriété intellectuelle telle qu'autorisée en vertu du présent article 9 est limitée à la durée du Contrat de Services Marchand.

Article 10 **Confidentialité**

Toutes les données relatives au Marchand ou à Worldline FS, désignées comme étant confidentielles, ainsi que toutes les données qui ne sont pas expressément désignées comme confidentielles mais qui devraient raisonnablement être considérées comme telles sont considérées comme des informations confidentielles.

Les données suivantes sont considérées comme des Informations Confidentielles, sans qu'il soit nécessaire de le mentionner spécifiquement :

- (i) toutes les données financières ;
- (ii) les termes du Contrat de Services Marchand ;
- (iii) tous les autres documents contractuels conclus entre les Parties, et ;
- (iv) tous les manuels et guides d'utilisation relatifs aux Services.

La Partie qui reçoit les Informations Confidentielles ne divulguera pas ces dernières à un tiers autre que ses affiliés (définis, pour Worldline FS, comme étant tous les Membres du Groupe Worldline ainsi que le Groupe Worldline, pour le Marchand, toutes les entités Contrôlées par le Marchand) sans le consentement écrit exprès et préalable de l'autre Partie, à l'exception :

- (i) de tout autre tiers, dans le but de compléter la fourniture des Services ou en conséquence de celle-ci, et/ou ;
- (ii) à toute autorité judiciaire, administrative ou toute autre autorité chargée de l'application des lois, sur requête de cette dernière, et/ou ;
- (iii) A toute personne concernée (telle que définie dans la Législation relative à la Protection des Données Personnelles) sur demande valide de sa part.

La Partie qui reçoit l'Information Confidentielle doit appliquer à l'Information Confidentielle reçue le même niveau de soin que s'il s'agissait de sa propre Information Confidentielle.

Cette obligation de confidentialité reste en vigueur pendant toute la durée du Contrat de Services Marchand. Elle subsiste en outre pendant trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat de Services Marchand, quel que soit le motif de la résiliation.

Article 11 **Protection des Données Personnelles**

Worldline FS (ou son sous-traitant) est le responsable du traitement (tel que défini dans la Législation relative à la Protection des Données Personnelles) pour ce concerne le traitement des Données Personnelles dans le cadre du Contrat de Services Marchand sauf pour les Services spécifiques pour lesquels il est expressément indiqué que le Marchand est le responsable du traitement.

Si le Marchand fait choix d'héberger sa propre Page de Paiement, il s'engage à afficher sur ladite Page de Paiement l'avis de confidentialité (privacy notice) que Worldline FS lui fournira.

Pour éviter toute confusion éventuelle, il est précisé que si le Marchand traite des Données Personnelles disponibles dans son Espace Marchand (par exemple en consultant ces données), il sera le responsable du traitement pour ce traitement-là.

Dans le cas où une Partie traite des Données Personnelles en tant que responsable du traitement, elle s'assure de respecter la Législation relative à la Protection des Données Personnelles.

Article 12 **Durée et résiliation**

12.1 La durée du Contrat de Services Marchand est indiquée à la clause 10.1 de ce dernier.

12.2 En plus des droits de résiliation prévus à la clause 10.2 du Contrat de Services Marchand :

12.2.1 Worldline FS est, moyennant Notification au Marchand, en droit de résilier à tout moment le Contrat de Services Marchand, en tout ou partie et avec effet immédiat, sans devoir aucune compensation au Marchand et sans préjudice de tout autre droit ou recours dont Worldline FS pourrait bénéficier en vertu de la loi applicable ou du Contrat de Services Marchand, si l'une des situations suivantes se produit :

- (i) Les Produits & Services du Marchand enfreignent (ou Worldline FS a des motifs raisonnables de croire qu'ils enfreignent) les lois applicables dans le pays où le Marchand est constitué ou dans celui où les Produits & Services du Marchand sont offerts.
- (ii) Le Marchand a changé de type de Produits et Services du Marchand sans avoir obtenu l'autorisation écrite préalable de Worldline FS pour utiliser les Services pour ces Produits et Services du Marchand nouveaux ou modifiés.
- (iii) Un Acquéreur ou un Schéma de Paiement exige que Worldline FS arrête ou suspende la fourniture des Services au Marchand pour ce qui concerne les Moyens de Paiement mis à disposition par cet Acquéreur ou ce Schéma de Paiement.
- (iv) Si la situation financière du Marchand se détériore de manière significative sauf si le Marchand fait l'objet d'une réorganisation judiciaire ("*gerechtelijke reorganisatie*") où le Marchand bénéficie d'un délai de 15 jours pour remédier à un cas de Manquement.
- (v) Le Marchand enfreint l'une des Règles de Schémas de Paiement et/ou lois applicables quelconque dans le cadre de l'utilisation des Services.
- (vi) Le Marchand enfreint une des clauses du Contrat de Services Marchand et, si cette infraction peut être réparée, n'y remédie pas dans les trente (30) jours calendaires de l'envoi d'une Notification relative à ladite infraction par Worldline FS au Marchand.
- (vii) Modification majeure des Règles de Schémas de Paiement et/ou lois applicables qui rend l'exécution du Contrat de Services Marchand déraisonnablement lourde pour Worldline FS.

12.2.2 Chaque Partie est, moyennant Notification à l'autre Partie, en droit de résilier le Contrat de Services Marchand à tout moment et avec effet immédiat, sans devoir aucune indemnisation à l'autre Partie et sans préjudice de tout autre droit ou recours dont la Partie désirant mettre fin au Contrat de Services Marchand pourrait bénéficier en vertu de la loi applicable ou du Contrat de Services Marchand, si l'une des situations suivantes se produit :

- (i) Si Worldline FS cesse d'être autorisé à fournir les Services en vertu d'une décision prise par la Banque Nationale de Belgique et/ou par un Schéma de Paiement.
- (ii) Si, à la suite d'une modification quelconque d'une loi ou réglementation applicable quelle qu'elle soit, l'une ou l'autre des Parties ne peut plus continuer à exécuter ses obligations au titre du Contrat de Services Marchand.
- (iii) Dans le cas où l'une des Parties :
 - Dépose le bilan (faillite), et/ou ;
 - devient ou est déclarée insolvable, ou fait l'objet d'une procédure liée à sa liquidation, à son insolvabilité ou à la nomination d'un administrateur judiciaire ou d'un agent assimilé, et/ou ;
 - fait acte de cession au profit de la totalité ou de la quasi-totalité de ses créanciers, et/ou ;
 - conclut un accord pour la composition, l'extension ou le réajustement de la quasi-totalité de ses obligations.
- (iv) Lorsque l'autre Partie, de l'avis raisonnable de la Partie qui met fin au Contrat de Services Marchand, porte atteinte à la réputation de la partie qui met fin au Contrat de Services Marchand.
- (v) Lorsque l'autre Partie viole les termes de l'article 16.14 des présentes CGV.

12.2.3 Pour être valable, les Notifications reprises aux articles 12.2.1 et 12.2.2 des présentes CGV doivent être imprimées sur le papier à en-tête de la Partie Notifiante, être datées et être signées par le signataire autorisé de cette Partie et être adressées par lettre recommandée ou par courrier électronique.

12.2.4 Si le Contrat de Services Marchand est résilié pour la(les) raison(s) énumérée(s) dans les Règles de Schémas de Paiement ou dans la loi applicable, Worldline FS peut être tenu de communiquer la dénomination sociale et/ou commerciale du Marchand et le nom de ses représentants légaux aux Acquéreurs, aux Schémas de Paiement ou aux autorités chargées de l'application de la loi.

Article 13 **Indemnisation**

Le Marchand indemniserait et dégage Worldline FS de toute responsabilité de toute réclamation (en ce compris les frais juridiques raisonnables) déposée à l'encontre de ce dernier par un tiers (en ce compris les Schémas de Paiement et les Acquéreurs et leurs demandes de paiement relatifs à des Amendes) suite à la violation par le Marchand des termes du Contrat de Services Marchand, des lois applicables et/ou des Règles de Schémas de Paiement s'appliquant aux Moyens de Paiement utilisés par le Marchand.

Article 14 **Preuves**

Les communications sur un support durable juridiquement valable (tels que, sans que cette liste soit exhaustive, un courrier électronique ou une Notification placée dans l'Espace Marchand et/ou dans le Compte Worldline) sont des méthodes de communication valables entre les Parties. Toute information contenue dans une base de données Worldline FS telle que, sans que cette liste soit limitative, celles relatives (i) aux instructions et requêtes reçues des Marchands, et/ou (ii) aux informations (notamment les relevés et historiques de paiement) présentes sur l'Espace Marchand qui concernent l'exécution des Transactions, notamment en ce qui concerne la date et l'heure de ces instructions / confirmations / requêtes / actions et en ce qui concerne leur contenu, et/ou (iii) aux enregistrements ('logs') relatifs aux accès à l'Espace Marchand et au Compte Worldline, sera considérée comme concluante jusqu'à preuve du contraire.

Article 15 **Évolution du Contrat de Services Marchand**

15.1 **Évolution des présentes CGV et de toute autre Annexe**

Pour autant qu'elle ait une raison valable de le faire, Worldline FS est autorisée à modifier les présentes CGV et/ou toute autre Annexe en adressant aux Marchands une Notification à poster sur l'Espace Marchand au moins deux (2) mois avant leur date d'entrée en vigueur. Le Marchand est réputé avoir accepté la nouvelle version des CGV et de l'autre / des autres Annexe(s) modifiée(s) s'il ne Notifie pas son refus à Worldline FS dans le mois de la Notification concernant la modification. Dans l'hypothèse où le Marchand rejette la nouvelle version des CGV et/ou de l'autre / des autres Annexe(s) modifiée(s) et que les Parties ne parviennent pas à convenir d'une solution alternative, le Marchand est en droit de résilier le Contrat de Services Marchand dans un délai d'un (1) mois à dater de la Notification de refus du Marchand. Dans ce cas le Marchand enverra une Notification de résiliation à Worldline FS. Cette résiliation n'impliquera pas de frais de résiliation et les Parties conviendront de bonne foi de la date effective de cette résiliation.

15.2 **Moyens de Paiement et Devises supportés par Worldline**

Les Moyens de Paiement et les Devises supportés par Worldline FS sont indiqués dans le Contrat de Services Marchand. Le portefeuille de Moyens de Paiement et des devises supportés par Worldline FS est susceptible d'évoluer régulièrement. Worldline FS peut donc décider à tout moment de ne plus supporter l'un ou l'autre Moyen de Paiement et/ou devise. Dans un tel cas, Worldline FS Notifiera le Marchand dès qu'il lui sera raisonnablement possible de le faire et sans devoir aucune indemnisation à ce dernier. Cette Notification aura un effet immédiat.

En outre, les Acquéreurs ou les Schémas de Paiement peuvent décider à tout moment de ne plus fournir certains Moyens de Paiement, d'en modifier les caractéristiques ou de changer les critères d'acceptation en vertu desquels ils les mettent à disposition ; ils peuvent également décider à tout moment de ne plus soutenir une devise spécifique. En conséquence, Worldline FS cessera de fournir le Service au Marchand ou imposera des restrictions ou conditions supplémentaires pour son utilisation, sans devoir aucune indemnisation au Marchand. Dans un tel cas de figure, Worldline FS Notifiera le Marchand dès qu'il lui sera raisonnablement possible de le faire.

15.3 **Prix**

Worldline FS se réserve le droit d'augmenter ses prix pour les Services à tout moment, moyennant préavis Notifié de trois (3) mois. L'augmentation de prix ne s'appliquera qu'aux Services rendus après l'expiration de préavis de trois (3) mois. Pendant cette période de préavis, le Marchand peut résilier le Contrat de Services Marchand au moyen d'une Notification qui prendra effet à la fin de la période de préavis de trois (3) mois susmentionnés.

Pour éviter toute ambiguïté possible, il est précisé que le présent article ne s'applique pas aux ajustements fondés sur l'article 5.2 des présentes CGV.

15.4 **Plateforme Worldline**

Worldline FS se réserve le droit de changer une Plateforme Worldline et/ou de modifier les fonctionnalités et les caractéristiques du Logiciel à tout moment. Worldline FS s'efforcera de Notifier le Marchand de toute modification majeure ayant un impact sur la fonctionnalité du Compte Worldline, lorsque cela s'avère raisonnablement possible, au moins deux (2) semaines à l'avance afin de permettre au Marchand de se préparer à tout impact et d'en mitiger les effets. Des délais de préavis plus courts peuvent être applicables afin de se conformer aux lois en vigueur, aux changements d'exigences des Acquéreurs ou des Schémas de Paiement ou à un besoin de sécurité accrue identifié par Worldline FS.

15.5 Pour être valable, les Notifications reprises aux articles 15.1 et 15.3 des présentes CGV doivent être imprimées sur le papier à en-tête de la Partie Notifiante, être datées et être signées par le signataire autorisé de cette Partie et être adressées par lettre recommandée ou par courrier électronique.

Article 16 **Dispositions générales**

16.1 **Cession**

Worldline FS est en droit, à tout moment, de céder, de novier ou de transférer le Contrat de Services Marchand de toute autre manière qu'il soit.

Le Marchand ne cédera pas les droits et obligations découlant du Contrat de Services Marchand, que ce soit en tout ou en partie, à un tiers sans l'accord écrit préalable de Worldline FS qui ne sera pas refusé sans motif raisonnable.

16.2 Sous-traitance

Chaque Partie peut recourir à des sous-traitants dans le cadre du Contrat de Services Marchand.

La Partie qui fait appel à un sous-traitant reste pleinement responsable des actes et omissions de ce sous-traitant et de l'exécution de toutes et chacune des obligations de cette Partie au titre du Contrat de Services Marchand.

16.3 Absence d'intermédiaire

Le Marchand n'agira en aucun cas en tant qu'intermédiaire lorsqu'il bénéficie des Services.

16.4 Droit d'audit

Si Worldline FS dispose d'indices raisonnables indiquant que le Marchand ne respecte pas ses obligations au titre du Contrat de Services Marchand, Worldline FS est autorisé à procéder à un audit du Marchand.

Les Acquéreurs, les Schémas de Paiement ainsi que les autorités de surveillance et de contrôle ou les organismes d'application des lois peuvent avoir le droit de procéder à des audits à tout moment.

Le Marchand coopère pleinement aux audits, quel qu'ils soient, notamment en donnant accès à ses locaux, en facilitant les entretiens avec les membres de son personnel et en fournissant toute information qui peut être raisonnablement requise.

Chaque Partie supporte ses propres frais d'audit. Toutefois, si l'audit révèle un non-respect de ses obligations par le Marchand, ce dernier supportera la totalité des coûts de cet audit.

16.5 Accord complet ; pas de renonciation

Le Contrat de Services Marchand contient l'entièreté des engagements entre les Parties en ce qui concerne les Services et remplace tout engagement contractuel préalable entre elles à ce sujet, à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement entre les Parties.

Le fait qu'une Partie n'exerce pas ses droits à tout moment quelconque n'implique en aucun cas une renonciation à ces droits. Toutefois, si une Partie ne Notifie pas à l'autre Partie une demande de dommages-intérêts découlant du Contrat de Services Marchand ou liée au Contrat de Services Marchand dans un délai d'un (1) an à compter de l'événement à l'origine de la demande, cette demande sera irrévocablement réputée abandonnée.

16.6 Dissociabilité

Si une disposition du Contrat de Services Marchand est, pour une raison quelconque, considérée comme nulle ou non exécutable, les Parties conviennent de la remplacer par une autre clause juridiquement valable qui, dans la mesure du possible, répond à l'objectif initial visé par les Parties. Toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer et resteront en vigueur.

16.7 Force majeure

Une Partie ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par l'autre Partie résultant d'un cas de force majeure, cette notion se définissant comme une cause ou une circonstance inévitable et imprévisible, indépendante de la volonté de cette Partie ou comme de toute autre façon définie par la législation qui régit le Contrat de Services Marchand.

Sous réserve que les Services soient fournis en conformité avec sa certification PCI-DSS, les Parties conviennent que les virus, tout type de piratage, y compris notamment les attaques DOS ou autres défaillances entraînant un accès à ou une utilisation non autorisée (i) du Compte Worldline, et/ou (ii) des Services (y compris le Logiciel) et/ou (iii) d'une Plateforme Worldline ou entraînant un impact négatif sur les Services, seront considérés comme un cas de force majeure.

La Partie qui invoque un cas de force majeure Notifiera l'autre Partie dès que cela sera raisonnablement possible et prendra toutes les mesures raisonnables pour limiter les effets de cet événement de force majeure. Ladite Partie Notifiera également l'autre Partie des cessations de l'événement de force majeure.

16.8 Crise du virus SRAS-CoV-2

Même pendant la crise du virus SRAS-CoV-2, Worldline FS doit faire des efforts raisonnables pour fournir les Services et le faire sans délai. Toutefois, si la fourniture de l'un des Services est retardée ou autrement perturbée en conséquence - même partielle - de la crise du virus SRAS-CoV-2, Worldline FS ne devra aucun dommage, indemnisation, pénalité ou crédit de service en relation avec la fourniture des Services perturbés par la crise du virus SRAS-CoV-2. Aux fins du présent article, les termes "crise du virus SRAS-CoV-2" incluent également toutes les crises relatives à des virus dérivés du SRAS-CoV-2.

16.9 Notification

Sauf disposition contraire expresse, toute notification entre les Parties est envoyée par lettre recommandée ou par courrier électronique à l'adresse indiquée dans le Contrat de Services Marchand. En outre, Worldline FS peut également publier une Notification dans l'Espace Marchand.

Lorsque la Notification est fournie via :

- (i) lettre recommandée, il suffira de prouver que l'enveloppe contenant la

Notification a été correctement adressée. Elle est réputée être parvenue à l'autre Partie à la date du cachet de la poste ; ou

- (ii) courrier électronique, elle est réputée être parvenue à l'autre Partie :
 - lorsqu'il est délivré, à condition que la livraison ait eu lieu un Jour Ouvrable. Dans le cas contraire, elle est réputée être parvenue à l'autre Partie le Jour Ouvrable suivant ; ou
 - si le message d'absence du destinataire (« out of office ») est activé et qu'une adresse électronique d'une autre personne à contacter pendant l'absence est mentionnée : lors de la livraison à cette personne, à condition que cette livraison ait eu lieu pendant un Jour Ouvrable. Dans le cas contraire, elle est réputée être parvenue à l'autre Partie le Jour Ouvrable suivant cet envoi ; ou
- (iii) une publication dans l'Espace Marchand, elle est réputée être parvenue au Marchand à la date de la publication.

16.10 Références

Le Marchand accepte que son nom et son logo soient être utilisés comme référence commerciale. Worldline FS sera en outre en droit de résumer tout message non confidentiel envoyé par le Marchand permettant à Worldline FS de conclure que le Marchand est satisfait des Services. Worldline FS adressera au Marchand une copie du texte qu'il entend utiliser, avant toute utilisation dudit texte. L'absence de réponse du Marchand dans un délai de cinq (5) jours calendaires équivalra au consentement du Marchand quant à l'utilisation du texte susmentionné.

16.11 Indemnisation

Worldline FS peut, à tout moment, compenser les créances et dettes mutuelles qui existent entre Worldline FS et le Marchand, indépendamment de la forme et de l'objet desdites créances et dettes, de leurs devises respectives et ceci que les créances et dettes mutuelles soient ou non dues et exigibles.

16.12 Responsabilité sociale des entreprises

En tant que Membre du Groupe Worldline, Worldline FS adhère aux 10 principes du Pacte mondial des Nations unies. Elle s'engage à respecter les normes éthiques les plus élevées dans la conduite de ses affaires. Elle applique donc le code de déontologie du groupe Worldline, qu'elle exige également de ses employés et des tiers qui ont une relation d'affaires avec elle de respecter strictement. Ces principes éthiques comprennent les conventions de l'Organisation internationale du travail et les lois et règlements nationaux pertinents, y compris, sans limitation, ceux relatifs au comportement éthique et responsable, à la protection contre l'évasion fiscale, à la santé et à la sécurité, à la protection de l'environnement, aux pratiques anticoncurrentielles, à l'interdiction de la corruption publique et privée, au blanchiment d'argent et aux conflits d'intérêts.

16.13 Suspension des Services

Outre le droit de suspension des Services dont Worldline FS bénéficie sur base d'autres articles des présentes CGV, Worldline FS est en droit de suspendre partiellement ou totalement les Services si le Marchand manque à l'une de ses obligations au titre du Contrat de Services Marchand. Worldline FS s'engage à faire des efforts raisonnables pour Notifier le Marchand, dans la mesure du possible, de ces suspensions dans un délai raisonnable. En aucun cas, Worldline FS ne peut être tenu responsable des dommages qui pourraient résulter de ces suspensions.

16.14 Lutte contre la corruption

Aucune des Parties ne prendra de mesures dans le cadre du présent Contrat de Services Marchand qui pourraient enfreindre les lois ou réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption

Chacune des Parties s'engage à ne pas, directement ou par l'intermédiaire de ses filiales, administrateurs, directeurs, employés, agents ou toute personne agissant en son nom, directement ou indirectement (i) promettre, donner, offrir de donner ou autoriser le don de, ou solliciter, accepter ou convenir d'accepter de toute personne quelque chose de valeur, à ou de toute personne, afin d'influencer indûment les actions ou les décisions de toute personne, y compris dans le but d'obtenir tout avantage illégal ou indu ou d'atteindre tout autre objectif illégal en relation avec le présent Contrat de Services Marchand, (ii) porter atteinte ou nuire, ou menacer de porter atteinte ou nuire, directement ou indirectement, toute personne ou les biens d'une personne pour influencer indûment les actions de toute personne, y compris tout fonctionnaire, et/ou (iii) blanchir les produits obtenus par l'une des pratiques mentionnées aux points (i) et (ii) ci-dessus ou dissimuler de toute autre manière la source frauduleuse de ces produits, (iv) financer, investir dans, parrainer ou subventionner de quelque manière que ce soit la pratique d'actes illégaux prévus par les lois et règlements anticorruption applicables, (v) frauder tout appel d'offres public ou le contrat qui en découle, (vi) entraver ou perturber les enquêtes ou les activités d'inspection des fonctionnaires, organismes, entités ou agents publics.

Si une Partie a connaissance d'une violation de cet article, elle en Notifie immédiatement l'autre Partie.

Toute violation du présent article est considérée comme une violation substantielle pour laquelle la Partie contrevenante indemniserait et dédomagerait l'autre Partie de toute responsabilité.
