

# Conditions générales

## Applicables à l'acceptation des cartes de paiement et au règlement d'opérations de paiement, Version 06/2019

Les présentes conditions générales régissent l'acceptation des cartes de débit et de crédit des Schémas de Cartes MasterCard, Visa, Diners Club/Discover, JCB et UnionPay aux Terminaux des Commerçants (tels que définis ci-dessous) et le règlement d'opérations de paiement autrement qu'en espèces découlant de l'utilisation contractuelle des cartes susmentionnées en tant qu'instruments de paiement entre le Commerçant et PAYONE GmbH (« **PAYONE GmbH** » telle que définie ci-dessous). PAYONE GmbH est agréée par l'autorité allemande de surveillance financière (« *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* »), établie à D-53117 Bonn, Graurheindorfer Straße 108, pour agir en tant qu'établissement de monnaie électronique sous le contrôle de l'autorité de surveillance compétente.

Le contrat conclu entre PAYONE GmbH et le commerçant est régi par les conditions générales suivantes (ci-après dénommées tant ensemble que séparément les « **Conditions** »), le formulaire signé par le Commerçant (ci-après dénommé le « **Contrat individuel** »), ainsi que la liste des prix et services en vigueur au moment de la conclusion du contrat (ci-après collectivement dénommés le « **Contrat** »).

### Définitions

Les termes et expressions employés avec une majuscule dans les présentes Conditions revêtent la signification suivante, sauf lorsque le contexte en décide autrement :

- **Créance exigible**: la créance du Commerçant sur le Titulaire de la Carte au titre des Opérations sous-jacentes, laquelle est présentée à PAYONE GmbH pour règlement en vertu du présent Contrat.
- **Services d'acquisition**: les instructions données par le Commerçant à des tiers, en tout ou en partie, relativement au règlement et au traitement des paiements effectués au moyen de Cartes.
- **Reçu d'opération**: le reçu imprimé, produit électroniquement par le Terminal du Commerçant après avoir glissé la Carte dans la fente de lecture du Terminal ou après avoir inséré la Carte dans le Terminal ou, dans le cas de lecteurs sans contact, en apposant la Carte sur le lecteur.
- **Loi Vie Privée**: 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, ainsi que tous les règlements et mesures d'exécution y liés.
- **PAYONE GmbH**: une société anonyme à responsabilité limitée de droit allemand ("*Gesellschaft mit beschränkter Haftung*"), ayant son siège social à D-40880 Ratingen, Daniel-Goldbach—Str. 17-19, Allemagne.
- **EMV**: la norme mondiale s'appliquant aux systèmes de paiement par carte de crédit et de débit basés sur la technologie des cartes à puce.
- **TED**: Traitement Électronique des Données.
- **Dispositions relatives au blanchiment de capitaux**: les dispositions relatives à la prévention du blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme applicables à PAYONE GmbH en tant qu'établissement de monnaie électronique, notamment les dispositions relatives au blanchiment de capitaux de la Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.
- **Loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux**: la Loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.
- **Opération sous-jacente**: le contrat de vente et/ou de service conclu entre le Commerçant et le Titulaire de la Carte.
- **Commerçant** : une société (en ce compris les hôtels) qui prend part au système réseau POS de PAYONE GmbH en vertu du Contrat.
- **Carte**: une carte de débit et/ou de crédit des Schémas de Cartes, utilisée pour le paiement de biens et/ou de services.
- **Titulaire de la Carte**: le titulaire d'une Carte qui présente personnellement ladite Carte dans le but d'effectuer une Opération de paiement sous-jacente autrement qu'en espèces.
- **Identification** : procédure d'authentification en vue d'utiliser une Carte conformément aux dispositions adoptées par les Schémas de Cartes.
- **Montant maximum sans identification** : le montant maximum d'un paiement sans contact, tel que défini par les Schémas de Cartes, sans qu'il ne soit nécessaire de saisir un code PIN ou d'apposer une signature à des fins d'identification. Le montant maximum adopté par MasterCard et Maestro s'élève à 25,00 EUR, et par Visa et VPAY à 20,00 EUR.
- **Montant maximum hors ligne** : le montant maximum pouvant faire l'objet d'un paiement sans contact hors ligne, à condition d'être autorisé par l'émetteur de la Carte et PAYONE GmbH.
- **Schémas de Cartes** : MasterCard, Visa, Diners Club/Discover, JCB, UnionPay.
- **PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard) : les obligations imposées par les Schémas de Cartes en matière de sécurité des paiements par carte.
- **POS** (Point of sale) : point de vente.

- **Service POS** : Système réseau POS et autres services connexes.
- **Système réseau POS** : système de traitement de PAYONE GmbH, auquel le Terminal est connecté.
- **Terminal** : Terminal certifié EMV qui procède à la lecture des données de la Carte et traite techniquement l'opération de paiement. Le Terminal doit être configuré pour fonctionner avec EMV.
- **Loi relative aux services de paiement** : les dispositions du livre VII du code de droit économique relatives aux services de paiement.

### 1. Contenu

1.1. Les présentes Conditions régissent l'acceptation par le Commerçant des cartes de débit et de crédit MasterCard, VISA, Diners Club/Discover, JCB et UnionPay aux Terminaux du Commerçant, ainsi que le règlement d'opérations de paiement effectuées autrement qu'en espèces dans le cadre de l'utilisation contractuelle des Cartes susmentionnées en tant qu'instruments de paiement. Les présentes Conditions s'appliquent uniquement aux opérations face-à-face et non aux opérations de vente à distance effectuées autrement qu'en espèces (e-commerce, commande par courriel, commande par téléphone).

1.2. Le Commerçant a le droit d'accepter la Carte présentée par le Titulaire de la Carte dans ses locaux professionnels au titre d'instrument de paiement autrement qu'en espèces, et de transmettre à PAYONE GmbH la demande de paiement résultant de cette opération, conformément aux dispositions du présent Contrat.

### 2. Obligations du Commerçant et conditions préalables à l'acceptation par le Commerçant d'une Carte au titre d'instrument de paiement

2.1. Lorsqu'un Titulaire de Carte présente sa Carte afin d'effectuer un paiement autrement qu'en espèces, le Commerçant est tenu d'accepter cette Carte sous réserve des conditions visées dans le présent Contrat et s'abstient de proposer ses biens ou services au Titulaire de la carte à un prix supérieur ou à des conditions moins avantageuses que ceux dont bénéficient les clients effectuant leur paiement en espèces. Toutefois, en vertu de l'article VII, 22 du Code de Droit Economique, le Commerçant peut proposer des réductions pour les paiements par Carte.

2.2. Le Commerçant ne peut accepter une Carte en tant qu'instrument de paiement que dans le respect des conditions suivantes et/ou des devoirs de diligence suivants.

2.2.1. Exigences relatives à la Carte:

- a. Le Titulaire de la carte doit présenter la Carte physiquement.
- b. Les informations de la Carte ne peuvent être communiquées au Commerçant par écrit (p.ex. par fax ou carte postale), par téléphone, par courriel ou sur Internet.
- c. La Carte doit être en cours de validité au moment de son acceptation au titre d'instrument de paiement, et doit être signée le cas échéant.
- d. La personne qui présente la Carte doit correspondre à la photo du Titulaire de la Carte, si elle est affichée sur la Carte.
- e. La Carte ne doit pas avoir été ostensiblement modifiée ou rendue illisible.
- f. Le numéro de la Carte et la date de fin de validité de la Carte, dans la mesure où ceux-ci figurent sur le Reçu d'opération, doivent coïncider avec le numéro de la Carte et la date de fin de validité renseignés sur le recto de la Carte et (pour les cartes de crédit MasterCard et Visa, ainsi que pour les cartes Diners Club/Discover, JCB et UnionPay) avec le numéro de Carte imprimé dans le champ de signature au verso de la Carte, le cas échéant.
- g. Le Titulaire de la Carte doit accepter le montant total de la requête en signant le recto du Reçu d'opération en présence du Commerçant ou de son représentant, ou en introduisant personnellement le code secret de sa Carte (PIN). Les Titulaires de cartes UnionPay Card doivent accepter le montant total de la requête en signant le recto du Reçu d'opération en présence du Commerçant ou de son représentant, ou en introduisant personnellement le code secret de leur Carte (PIN). La signature du Reçu d'opération doit coïncider avec la signature figurant sur la Carte présentée par le Titulaire de la carte. Dans le cas d'opérations de paiement sans contact, le présent article (g) s'applique uniquement lorsque le montant de l'opération dépasse le Montant maximum sans identification.
- h. Le Commerçant veille à ce que le nom de sa société ou la dénomination sous laquelle il propose ses biens et services au Titulaire de la carte, figure sur le recto du Reçu d'opération généré manuellement ou électroniquement, lorsqu'un tel reçu doit être généré.
- i. Le Commerçant est tenu de remettre une copie du Reçu

- d'opération au Titulaire de la Carte lorsqu'un tel reçu doit être généré ou à la demande du Titulaire de la Carte.
- j. Le Commerçant ne doit pas être au courant d'une absence de validité de la Carte qui lui aurait été communiquée par des listes noires ou toute autre notification.
- k. Selon les circonstances dans lesquelles la Carte est présentée au Commerçant, ce dernier ne peut avoir de doute quant au droit du Titulaire de la carte d'utiliser ladite Carte. De tels doutes existent notamment:
- i. Lorsque le montant total de la requête est réparti sur plusieurs opérations de paiement ou sur plusieurs Cartes à la demande du Titulaire de la carte;
  - ii. Lorsque le Titulaire de la carte informe d'emblée le Commerçant d'éventuels problèmes d'acceptation au moment où il présente sa Carte
- 2.2.2. Autres exigences régissant la validité de l'acceptation de la Carte au titre d'instrument de paiement:
- a. La Créance Exigible du Commerçant voit le jour dans le cadre de ses activités pour les segments de biens ou de services indiqués par le Commerçant dans le Contrat ou approuvés ultérieurement par PAYONE GmbH après que le Commerçant en ait notifié cette dernière.
  - b. La Créance Exigible voit le jour dans le cadre des activités du Commerçant et non dans les locaux professionnels d'un tiers. La créance doit reposer sur un service fourni par le Commerçant pour son propre compte au Titulaire de la Carte.
  - c. La Carte ne peut être acceptée en tant qu'instrument de paiement en vue d'accorder un crédit ou encore d'accepter des paiements partiels ou récurrents.
  - d. La Carte ne peut être utilisée pour le paiement de dettes existantes, de dettes irrécouvrables ou de chèques refusés pour provision insuffisante.
  - e. La Carte ne peut être utilisée pour le paiement de dettes de jeux de hasard, de loterie ou d'activités similaires, ni pour le paiement de services liés au divertissement érotique, de droits de multipropriété (time sharing) ou de frais y liés, à moins qu'PAYONE GmbH n'ait donné son autorisation écrite et préalable à ces activités commerciales.
  - f. L'Opération sous-jacente réglée au moyen de la Carte ne peut être illicite.
  - g. La Carte peut être utilisée pour retirer de l'argent.
- 2.2.3. Obligations du Commerçant au cours de l'opération de paiement:
- a. Le Commerçant émet un Reçu d'opération en deux exemplaires via le Terminal, en insérant la Carte dans le lecteur de puces du Terminal. La fente de lecture du Terminal ne peut être utilisée que lorsque la Carte n'est pas équipée d'une puce, dans le cas des cartes UnionPay, ainsi que lorsque la Carte est équipée d'une puce mais que cette dernière ne peut être lue. Le cas échéant, le Terminal lit la puce ou, lorsque la Carte n'est pas équipée d'une puce (p.ex. cartes UnionPay) ou encore lorsque la Carte est équipée d'une puce mais que cette dernière ne peut être lue, la bande magnétique de la Carte. Il n'est pas permis de saisir manuellement les informations de la Carte dans le Terminal sans que le Terminal ne lise la puce de la Carte ou, à défaut de puce, la bande magnétique de la Carte, à moins qu'PAYONE GmbH n'y ait donné son autorisation écrite et préalable ou que le Commerçant ne soit exceptionnellement autorisé à procéder de la sorte en vertu du Contrat (cf. article 3.3). Dans le cas des opérations de paiement sans contact, le Commerçant émet un Reçu d'opération en double exemplaire via le Terminal, en apposant la Carte contre le lecteur, lorsque le montant de l'opération dépasse le Montant maximum sans identification ou lorsque le Titulaire de la Carte en fait la demande. Dans le cas des cartes UnionPay, le Commerçant doit impérativement qualifier l'opération de paiement de vente UnionPay avant ladite opération (généralement en appuyant sur le bouton *ad hoc* du Terminal);
  - b. Concernant l'acceptation des paiements par carte Maestro, V PAY et UnionPay, le Titulaire de la carte doit en outre introduire le code secret (PIN) de sa Carte sur le Terminal. Les paiements effectués de toute autre manière par carte Maestro, V PAY et/ou UnionPay (p.ex. en signant un Reçu d'opération) ne sont pas autorisés. Le code PIN ne peut être introduit personnellement que par le Titulaire de la Carte. De plus, concernant l'acceptation des paiements par carte UnionPay, le Titulaire de la carte doit – outre l'introduction de son code PIN sur le Terminal – signer le Reçu d'opération conformément à l'article 2.2.1 g. Le présent article b) s'applique aux opérations de paiement sans contact lorsque le montant de l'opération dépasse le Montant maximum sans identification.
- 2.3. Sans préjudice de la réserve définie à l'article 22, PAYONE GmbH a le droit de modifier ou d'étendre les obligations et exigences définies à l'article 2.2, en en informant le Commerçant dans un délai de six (6) semaines, lorsqu'PAYONE GmbH estime que ces changements sont nécessaires en raison de possibles abus ou lorsque ces changements sont requis par les Schémas de Cartes.
- 3. Exigences relatives au Terminal et à l'approbation d'PAYONE GmbH des paiements effectués par Carte**
- 3.1. Exigences techniques et de sécurité
  - 3.1.1. Le Terminal doit respecter les exigences techniques et de sécurité visées dans les réglementations des Schémas de Cartes.
  - 3.1.2. Le Commerçant doit utiliser un Terminal configuré pour fonctionner avec EMV.
  - 3.1.3. Le Terminal doit être installé d'une manière telle que le code secret ne puisse être vu par d'autres personnes lorsqu'il est introduit.
  - 3.1.4. Le Commerçant doit s'assurer que l'appareil fonctionne correctement et l'utiliser selon les instructions applicables. Le Commerçant doit empêcher toute manipulation des données saisies, et notamment toute utilisation inadéquate des appareils par ses travailleurs ou des personnes habilitées dans ses locaux professionnels.
  - 3.1.5. En particulier, le Commerçant s'engage à respecter les obligations du PCI DSS. Lorsque le Commerçant n'a pas encore satisfait à ces obligations lors de la conclusion du Contrat, il veille à respecter sans délai toutes les obligations imposées par PAYONE GmbH afin de mettre en œuvre les obligations du PCI DSS. Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter le site [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
  - 3.1.6. Le Commerçant supporte tous les frais liés aux mesures de mise en œuvre complémentaires relatives aux obligations techniques et de sécurité contenues dans le présent article 3.1.
  - 3.2. Autorisation en ligne/hors ligne du paiement par Carte
  - 3.2.1. Quel que soit le montant payé par Carte, le Commerçant doit procéder à une autorisation en ligne de l'opération de paiement, laquelle passe par PAYONE GmbH. Dans le cas des opérations de paiement sans contact jusqu'au Montant maximum hors ligne, une autorisation hors ligne peut avoir lieu lorsqu'elle est permise tant par l'émetteur de la Carte que par PAYONE GmbH. Les opérations de paiement autorisées hors ligne doivent être transmises à PAYONE GmbH (en faisant usage de la fonctionnalité « end-of-day » (fin de journée)) afin de les introduire dans les transferts de fonds.
  - 3.2.2. En cas d'autorisation en ligne positive, PAYONE GmbH fournit un code d'autorisation au Commerçant.
  - 3.2.3. L'acceptation du paiement au sens de l'article 5.1 relatif à la Créance facturable n'est pas liée à l'octroi du code d'autorisation. Nonobstant toute acceptation, PAYONE GmbH conserve le droit de refuser un paiement ou de procéder à un débit de redressement d'une créance déjà liquidée au profit du Commerçant conformément à l'article 9, pour autant que les conditions convenues à cet égard soient remplies.
  - 3.2.4. L'octroi et le refus d'octroi du code d'autorisation s'effectuent toujours automatiquement. En cas de refus, un message d'erreur s'affiche.
  - 3.3. Autorisation hors ligne du paiement par Carte en cas d'indisponibilité
  - 3.3.1. En cas d'interruption du règlement de l'opération due à une perturbation de la ligne de transmission des données ou du centre de traitement des données d'PAYONE GmbH, il n'est pas possible de faire une demande d'autorisation électronique, ni de transmettre les données de l'opération. Le cas échéant, les dispositions des articles ci-dessous relatifs à l'autorisation non électronique des opérations de paiement s'appliquent aux paiements par Carte (autorisation hors ligne en cas d'indisponibilité). L'autorisation hors ligne, ainsi que l'émission manuelle du reçu de la vente effectuée au moyen de cartes Maestro, Visa Electron, V PAY ou UnionPay, sont interdites, ainsi que pour toutes les opérations qui requièrent un code PIN. Les ventes effectuées au moyen de tels paiements par Carte peuvent uniquement être soumises électroniquement via le Terminal. Concernant ces opérations par Carte, il n'est pas possible d'obtenir une autorisation par téléphone, en faisant la demande d'un numéro d'autorisation.
  - 3.3.2. Lorsqu'une Carte équipée d'une puce est présentée en vue du paiement, l'autorisation hors ligne s'effectue en insérant la Carte dans le Terminal. La puce doit permettre l'identification du paiement par le Titulaire de la carte, moyennant une signature ou l'introduction du code PIN. Dans le cas où la Carte n'est pas équipée d'une puce ou lorsque la puce ne permet pas l'identification conformément à §2, l'autorisation s'effectue sur la base de la procédure d'émission manuelle des reçus, telle que décrite ci-dessous.
  - 3.3.3. La charge de la preuve (dans le cas où une autorisation en ligne n'a pu être obtenue) incombe au Commerçant.
  - 3.3.4. En cas d'interruption de l'opération de paiement conformément à l'article 3.3.2, le Commerçant émet manuellement un reçu d'opération. En cas d'émission manuelle d'un reçu d'opération, l'obligation d'PAYONE GmbH de régler et de payer la vente par Carte se limite au Montant maximum sans autorisation visé dans le présent Contrat, par Titulaire de carte et par paiement. PAYONE GmbH peut modifier à tout moment le montant maximum sans autorisation, après en avoir notifié le Commerçant, notamment en cas d'abus croissant des paiements par Carte. Le montant maximum sans autorisation s'élève à zéro, sauf disposition contraire écrite adoptée par PAYONE GmbH.
  - 3.3.5. Lorsque le montant total payé par Carte dépasse le montant maximum sans autorisation, tel que convenu, au cours de l'opération de paiement, le Commerçant doit obtenir l'autorisation d'PAYONE GmbH pour la vente par Carte, et ce par téléphone, avant d'émettre un reçu d'opération. En cas d'autorisation hors ligne, PAYONE GmbH fournit au Commerçant un numéro d'autorisation que ce dernier doit inscrire sur le reçu généré manuellement.
  - 3.3.6. Lorsque le montant total de la facture dépasse le montant maximum sans autorisation et que le Commerçant n'a pas demandé d'autorisation à PAYONE GmbH pour ce montant, PAYONE GmbH n'est plus tenue de liquider la créance soumise conformément à l'article 5.1 pour la partie de la somme qui dépasse le montant maximum sans autorisation. Ce qui précède s'applique également lorsque le Commerçant réduit le montant total de la facture pour qu'il ne dépasse plus le montant maximum sans autorisation, en émettant différents reçus pour le montant total de la facture.
  - 3.3.7. L'article 3.2.3 s'applique aux autorisations hors ligne.
  - 3.4. Service d'aide par téléphone
  - 3.4.1. PAYONE GmbH a le droit d'inviter le Commerçant à obtenir un numéro

d'autorisation par téléphone par l'intermédiaire de son Terminal « Call Authorization Service » (appeler le service d'autorisation) à l'écran). Dans ce cas, le Commerçant doit satisfaire à cette demande sans délai. Lorsqu'un numéro d'autorisation est fourni par téléphone, le Commerçant doit introduire celui-ci dans son Terminal afin de pouvoir générer le reçu électronique.

#### 4. Principes de règlement

4.1. Les Créances facturables ne peuvent être soumises à PAYONE GmbH pour paiement qu'une seule fois. À la demande d'PAYONE GmbH, le Commerçant doit apporter la preuve que chacune des créances soumises repose sur une Opération sous-jacente.

4.2. Le Commerçant peut uniquement soumettre des créances pour des montants et dans des devises qui coïncident avec la facture émise à l'attention du Titulaire de la carte pour les biens et services concernés. Concernant les paiements par UnionPay, la transmission et le règlement s'effectuent toujours en euro (EUR).

4.3. Lorsque des biens ou des services sont livrés/prestés ultérieurement (p.ex. après le paiement par Carte), le Commerçant est tenu, en cas de plainte du Titulaire de la carte, de prouver à PAYONE GmbH par écrit, sur la base de documents pertinents, que la créance est exigible, liquide et certaine, et ce dans un délai raisonnable imposé par PAYONE GmbH.

4.4. Le Reçu d'opération que le Commerçant est tenu de transmettre à PAYONE GmbH conformément à l'article 5.1, doit contenir de manière lisible l'intégralité des informations suivantes (reçu d'opération régulier) : le numéro de la Carte, les prénom et nom du Titulaire de la carte (le cas échéant), le montant total de la facture, la date du reçu, le numéro du Commerçant, ainsi que le code de la devise de l'opération et la signature du Titulaire de la carte en cas de procédure sans code PIN. Dans le cas des opérations de paiement sans contact jusqu'au Montant maximum sans identification, la signature du Titulaire de la carte n'est pas requise, même lorsqu'il ne s'agit pas d'une procédure sans code PIN. Concernant les opérations de paiement par carte UnionPay, la signature du Titulaire de la carte est strictement requise, même lorsque l'opération est complétée par une procédure avec code PIN. Il est interdit au Commerçant d'effacer et/ou de modifier toute information du reçu d'opération après que le Titulaire de la carte a apposé sa signature sur le reçu. Le Titulaire de la carte se voit remettre la partie du rd'opération sur laquelle figurent uniquement les quatre derniers chiffres du numéro de la Carte, les numéros restants devant être dissimulés ou remplacés par les caractères « \* », « # » ou « x ».

#### 5. Règlement par PAYONE GmbH des Créances facturables

5.1. Lorsque toutes les exigences ci-dessous sont respectées, PAYONE GmbH règle au Commerçant les créances au titre des ventes par carte de crédit, telles que transmises, reposant sur l'utilisation d'une Carte, déduction faite des frais convenus (article 18.2), des remboursements (article 9), de la taxe sur la valeur ajoutée ou de tous autres frais, pénalités ou charges nés en application des présentes Conditions, d'éventuels autres contrats conclu entre PAYONE GmbH et le Commerçant et, éventuellement, de la garantie (article 5.8).

5.2. Conditions de paiement:

a. L'acceptation de la Carte en tant qu'instrument de paiement était autorisée et le Commerçant a satisfait à toutes les obligations visées à l'article 2;

b. Le Commerçant a intégralement respecté les exigences d'autorisation visées à l'article 3;

c. Le Commerçant a respecté les principes de règlement visés à l'article 4;

d. L'utilisation de la Carte n'était pas manifestement limitée en vertu des dispositions du présent Contrat;

e. Les Créances facturables au titre des ventes par Carte ont été soumises électroniquement à PAYONE GmbH dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de paiement (en faisant usage de la fonctionnalité « end-of-day » (fin de journée)). Par dérogation à ce qui précède, les Créances facturables au titre de ventes par carte Maestro, Visa Electron, V PAY et UnionPay doivent être soumises électroniquement à PAYONE GmbH dans un délai de deux (2) jours calendriers à compter de la date de paiement;

f. En cas d'autorisation hors ligne régulière faisant suite à des perturbations au sens de l'article 3.3, le reçu d'opération manuel régulier doit être envoyé à PAYONE GmbH par courriel dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date d'émission. Il n'est pas permis de soumettre des Reçus d'opération générés manuellement pour les ventes par carte Maestro, Visa Electron, V PAY et UnionPay, ni pour les opérations qui requièrent l'introduction d'un code PIN;

g. Le reçu d'opération soumis ne doit pas afficher de message d'erreur;

h. En cas de communication sous format électronique (article 5.1e)) et à la demande d'PAYONE GmbH, le Commerçant doit avoir fourni à PAYONE GmbH le reçu d'opération original (lorsqu'un tel reçu doit être généré) dans le délai de conservation de dix-huit (18) mois à compter de la date d'émission (cf. article 11);

i. Le numéro de la Carte ne doit pas avoir été introduit manuellement dans le Terminal.

5.3. Le Commerçant cède à PAYONE GmbH les créances qu'il détient contre les Titulaires de carte au titre des Opérations sous-jacentes. En vue de la liquidation de ces créances, le Commerçant a accepté un paiement par Carte et les créances ont été soumises à PAYONE GmbH en vue de leur paiement conformément à l'article 4.1, §1. PAYONE GmbH accepte par la présente ladite cession. En cas de

débit de redressement conformément à l'article 9, PAYONE GmbH cède à nouveau la créance au Commerçant au moment où ce dernier lui accorde une décharge pleine et entière au titre de la créance reportée au débit. La cession est effective au moment de la réception par PAYONE GmbH des Créances exigibles au titre des ventes par Carte.

5.4. Le montant du paiement minimum s'élève à 50,00 EUR. Les montants inférieurs à ce seuil s'accumulent et sont mis en paiement dès que ledit seuil est dépassé, sauf convention contraire écrite. À la résiliation du Contrat, toutes les créances échues sont payées, quel qu'en soit le montant. Les paiements sont effectués dans les délais de paiement convenus, en fonction des ventes par Carte dûment et intégralement transmises par virement bancaire, sous réserve des droits de débit de redressement conformément à l'article 9. Lorsqu'un délai de paiement est convenu pour les ventes Diners Club/Discover, JCB ou UnionPay et que celui-ci est inférieur à quatre (4) semaines, le paiement des ventes Diners Club/Discover, JCB ou UnionPay est effectué dans un délai de sept (7) jours.

5.5. Nonobstant la réserve visée à l'article 21., PAYONE GmbH a le droit de modifier ou d'étendre les exigences visées à l'article 5.1, a) à i), en informant le Commerçant dans un délai de six (6) semaines, lorsqu'PAYONE GmbH estime que ces changements sont nécessaires en raison de possibles abus ou lorsque ces changements sont requis par les Schémas de Cartes. À défaut pour tout ou partie des conditions de paiement visées à l'article 5.1 d'être remplies, PAYONE GmbH n'est pas tenue de régler les Créances exigibles soumises par le Commerçant. Tout paiement effectué au profit du Commerçant en dépit du non-respect des conditions concernées fait l'objet d'un débit de redressement ou d'une compensation conformément à l'article 9. PAYONE GmbH retient uniquement le montant des Créances exigibles affectées par le non-respect des exigences visées à l'article 5.1.

5.6. Le Commerçant est tenu de vérifier sans délai tous les relevés qui lui sont communiqués et d'informer PAYONE GmbH promptement, et à tout le moins dans un délai de six (6) semaines à compter de la réception du relevé concerné, de toute objection qu'il pourrait avoir.

5.7. La charge de la preuve du respect des conditions visées à l'article 5, incombe au Commerçant.

5.8. PAYONE GmbH peut retenir, à titre de garantie, le montant convenu dans le Contrat individuel, étant entendu que si ce montant devait être compensé conformément à l'article 5.1, PAYONE GmbH a le droit de reconstituer ce montant de garantie conformément aux principes énoncés ci-dessus.

5.9. En cas de changement de contrôle du Commerçant, PAYONE GmbH a le droit de retenir le paiement des Créances exigibles jusqu'à ce que le nouveau propriétaire du Commerçant ait fait l'objet d'un examen complet.

5.10. En cas d'indices d'une situation autorisant PAYONE GmbH à résilier le Contrat, PAYONE GmbH peut suspendre l'exécution du présent Contrat, en ce compris le paiement des Créances exigibles, jusqu'à ce que la situation soit clarifiée.

#### 6. Remboursement des ventes par Carte en raison de l'annulation de l'Opération sous-jacente

6.1. Le Commerçant n'émet des notes de crédit relativement à des ventes par Carte dont l'Opération sous-jacente a été annulée qu'en enjoignant PAYONE GmbH de créditer le compte du Titulaire de la carte. PAYONE GmbH crédite alors le compte du Titulaire de la carte. Le Commerçant est tenu de rembourser le montant crédité. Le Commerçant n'est pas autorisé à émettre une note de crédit lorsqu'il n'a pas soumis préalablement la créance correspondante à PAYONE GmbH en vue de son paiement ou lorsque la créance soumise ne reposait pas sur une vente. La note de crédit ne peut dépasser le montant de l'opération initiale. L'opération initiale doit avoir été effectuée avec la même Carte et auprès du même Commerçant. Il n'est pas possible d'émettre des notes de crédit liées à des ventes par Carte dont l'Opération sous-jacente a été annulée lorsque le paiement a été effectué par carte UnionPay. Le Commerçant enjoint PAYONE GmbH d'émettre une note de crédit relativement à la carte UnionPay en soumettant à PAYONE GmbH le formulaire de note de crédit mis à sa disposition, ainsi qu'une copie du Reçu d'opération. Une seule note de crédit peut être émise par opération initiale par carte UnionPay.

6.2. Le Commerçant est tenu de compiler un jeu électronique des données relatives aux notes de crédit conformément aux dispositions du mode d'emploi du Terminal. Ce jeu de données doit être soumis à PAYONE GmbH dans un délai de deux (2) jours à compter de l'émission de la note de crédit. Parallèlement, le Commerçant est tenu de compiler un relevé électronique des notes de crédit contenant les informations de la Carte et le montant de la note de crédit. Ce relevé doit être signé par le caissier. Le relevé original doit être remis au Titulaire de la Carte.

6.3. En cas d'impossibilité de compiler un jeu électronique des données relatives aux notes de crédit pour des raisons techniques, la note de crédit doit être émise en remplissant et en soumettant un formulaire de note de crédit, dont le Commerçant doit faire la demande à PAYONE GmbH. Le Commerçant est tenu de remplir ce formulaire et de le signer. Le formulaire original doit être remis au Titulaire de la Carte. La copie du formulaire de note de crédit doit être soumise à PAYONE GmbH dans un délai de cinq (5) jours à compter de son émission.

6.4. En cas de non-respect des délais de communication visés aux articles 6.2 et 6.3, le Commerçant est tenu d'effectuer un remboursement au profit d'PAYONE GmbH (p.ex. lorsqu'un Schéma de Cartes refuse de traiter la note de crédit vis-à-vis du Titulaire de la carte en raison d'un retard de communication par le Commerçant, entraînant un débit de redressement dans le chef de PAYONE GmbH).

7. **Plaintes du Titulaire de la Carte**  
Les plaintes et griefs d'un Titulaire de Carte relatifs à l'Opération sous-jacente sont traités directement par le Commerçant. En cas d'autorisation de débit de redressement, le Commerçant est tenu d'adresser directement ses demandes de paiement au Titulaire de la Carte.
8. **Avis d'acceptation**  
Le Commerçant est tenu d'afficher le logo d'acceptation des cartes MasterCard / Maestro / Visa / Visa Electron / VPay / PayPass / payWave / Diners Club/Discover / JCB et/ou UnionPay à un endroit visible proche de la caisse enregistreuse. De plus, le Commerçant ne peut utiliser les dénominations « MasterCard », « Vsa », « Maestro », « V PAY », « PayPass », « payWave », « Diners Club/Discover », « JCB », ou « UnionPay » à des fins publicitaires sans l'autorisation écrite et préalable de PAYONE GmbH.
9. **Débit de redressement**  
9.1. PAYONE GmbH a le droit de procéder à un débit de redressement relativement aux créances qui ont déjà été liquidées, dans un délai de dix-huit (18) mois à compter de la date de paiement, lorsqu'une des conditions visées à l'article 5.1 ou dans les réglementations sectorielles supplémentaires applicables au Commerçant n'a pas été respectée au moment du paiement par Carte (même lorsqu'PAYONE GmbH n'en avait pas connaissance au moment du paiement au profit du Commerçant) et lorsque l'émetteur de la Carte a contrepassé (charge back) la vente par Carte/le montant de la créance dans le chef d'PAYONE GmbH. Outre le débit de redressement, des frais de service liés audit débit de redressement sont facturés.  
9.2. Par ailleurs, le Commerçant est tenu d'effectuer un remboursement au profit d'PAYONE GmbH lorsque l'Opération sous-jacente a été annulée ou a cessé d'exister en raison d'une opposition, d'une résiliation ou d'une annulation de la part du Titulaire de la Carte.  
9.3. Lorsqu'PAYONE GmbH a déjà procédé au paiement dans l'un des cas susmentionnés, elle peut réclamer un remboursement ou compenser les paiements avec ses propres obligations de paiement vis-à-vis du Commerçant. Dans le premier cas, la demande de remboursement est payable immédiatement.  
9.4. Les dispositions du présent article 9 continuent à sortir leurs effets après la résiliation du présent Contrat, et ce pendant une période de dix-huit (18) mois. Les droits d'PAYONE GmbH en matière de débit de redressement vis-à-vis du Commerçant ne sont pas limités par l'émission d'un code d'autorisation.
10. **Obligations d'information dans le chef du Commerçant et droits de contrôle**  
10.1. Au moment de la conclusion du Contrat, le Commerçant est tenu de fournir un aperçu complet et fidèle des données de référence. Toute modification en cours de Contrat doit être signalée à PAYONE GmbH par écrit et sans délai. Ces modifications comprennent:  
a. Toute modification relative à l'objet social et/ou à la nature de la gamme des produits;  
b. La vente/location de la société, ou toute autre modification de de l'actionariat de celle-ci;  
c. Toute modification relative à la forme juridique de la société;  
d. Toute modification de l'adresse ou du compte bancaire;  
e. Toute modification du bénéficiaire effectif.  
10.2. À la demande d'PAYONE GmbH, le Commerçant est tenu de fournir sans délai à PAYONE GmbH les documents relatifs aux activités commerciales du Commerçant (p.ex. extrait du registre de commerce, extraits d'autres registres, licences d'exploitation, statuts, copie du passeport des représentants dûment mandatés). À la demande d'PAYONE GmbH, le Commerçant est tenu de rembourser à PAYONE GmbH toutes les dépenses que cette dernière a exposées en raison des modifications visées à l'article 10.1 ou de la violation des obligations visées dans le présent article 10.  
10.3. Lors de l'entrée en vigueur du Contrat, PAYONE GmbH assigne au Commerçant une ou plusieurs catégories de Commerçant. À cet égard, PAYONE GmbH doit tenir compte des exigences des Schémas de Cartes. PAYONE GmbH peut modifier à tout moment la catégorie de Commerçant assignée si et dans la mesure où PAYONE GmbH l'estime nécessaire à la suite d'une nouvelle évaluation du Commerçant.  
10.4. À la demande d'PAYONE GmbH et après en avoir dûment notifié le Commerçant, ce dernier doit autoriser PAYONE GmbH à accéder à ses locaux professionnels afin de permettre à PAYONE GmbH de vérifier si les dispositions contractuelles sont respectées. Par ailleurs, le Commerçant s'engage à coopérer pleinement et à faciliter les procédures de contrôle de la sécurité (p.ex. audit PCI) initiées par les Schémas de Cartes.
11. **11. Stockage des données et conservation des reçus**  
11.1. Le Commerçant est tenu de conserver adéquatement tous les Reçus d'opération, ainsi que les preuves et documents relatifs aux Opérations sous-jacentes, pendant une période minimum de dix-huit (18) mois à compter de la date d'émission, afin d'empêcher leur destruction. Cette obligation de conservation continue à sortir ses effets après la résiliation du Contrat, et ce pendant une période supplémentaire de dix-huit (18) mois minimum, sans préjudice de périodes de conservation plus longues imposées par la loi.  
11.2. Le Commerçant s'engage à protéger les informations collectées et stockées concernant le Titulaire de la Carte contre tout accès non autorisé de la part de tiers. Le Commerçant ne peut stocker les informations de la Carte dans son propre système qu'aux fins d'autorisation et de communication des créances.
- 11.3. Le Commerçant est tenu d'informer PAYONE GmbH sans délai de toute tentative d'accès non autorisé à ses systèmes TED pour cartes ou de tout événement susceptible de compromettre les informations des Cartes. Il est également tenu d'adopter les mesures nécessaires afin de prévenir ce type d'événement à l'avenir, et ce en concertation avec PAYONE GmbH.
12. **Garanties**  
12.1. PAYONE GmbH a le droit d'exiger des garanties pour toutes les créances liées au présent Contrat, même lorsqu'il s'agit de créances conditionnelles (p.ex. droits de débit de redressement au sens de l'article 9).  
12.2. Dans le cas où PAYONE GmbH n'aurait pas initialement épuisé (l'intégralité de) son droit d'exiger des garanties (ou leur extension) au titre des créances, PAYONE GmbH Belgique a toujours la possibilité d'exiger ultérieurement de nouvelles garanties ou l'extension de garanties existantes, ainsi qu'une augmentation du montant retenu conformément à l'article 5.8, §2. Il est toutefois requis à cet égard que des circonstances, se produisant ou devenant de notoriété publique, justifient une évaluation accrue du risque lié aux créances contre le Commerçant. C'est notamment le cas lorsque:  
a. La situation économique du Commerçant a évolué défavorablement ou risque d'évoluer défavorablement; ou  
b. Lorsque la valeur de la garantie existante s'est détériorée ou risque de se détériorer.  
12.3. PAYONE GmbH ne peut faire valoir ce droit lorsque le Contrat individuel dispose expressément que le Commerçant – hormis la sûreté visée à l'article 5.8 – ne peut exiger d'autres garanties.  
12.4. PAYONE GmbH Belgique accorde au Commerçant un délai raisonnable pour constituer ou étendre la garantie. Dans le cas où PAYONE GmbH aurait l'intention de mettre en œuvre son droit de résilier le Contrat sans préavis conformément aux articles 16.6. et 16.7. au motif que le Commerçant ne respecte pas son obligation de constituer ou d'étendre la garantie dans le délai imparti, PAYONE GmbH en avertit le Commerçant.
13. **Modification des conditions d'exploitation de MasterCard Worldwide, VISA Europe/International, Diners Club/Discover, JCB et UnionPay**  
Le Commerçant observe et met en œuvre les modifications des conditions d'exploitation de MasterCard Worldwide, Visa Europe/International, Diners Club/Discover, JCB et UnionPay relatives à l'acceptation et à la communication des ventes par Carte, telles que notifiées par PAYONE GmbH, dans les délais indiqués par MasterCard Worldwide, Visa Europe/International, Diners Club/Discover, JCB et UnionPay. PAYONE GmbH en informe le Commerçant dans un délai raisonnable, notamment en ce qui concerne les délais impartis, et conseille le Commerçant en ce qui concerne la mise en œuvre de ces modifications. Les frais y liés sont supportés par le Commerçant.
14. **Obligations d'information dans le chef de PAYONE GmbH**  
Conformément à l'article VII.26 du Code de Droit Economique, il est renoncé aux obligations d'information incombant à PAYONE GmbH en vertu et aux des articles VII.6 à VII.20 du Code de Droit Economique. Par conséquent, ces obligations ne s'appliquent pas aux services prestés par PAYONE GmbH
15. **Contrat de fiducie**  
PAYONE GmbH (le « Fiduciaire ») crédite la contre-valeur perçue des émetteurs de Carte au titre des ventes par Carte liquidées, ainsi que la contre-valeur perçue du Commerçant au titre des ventes par Carte liquidées dont l'Opération sous-jacente a été annulée, après remboursement des fonds détenus en fiducie pour le Commerçant en sa qualité de fiduciaire, sur un compte de fiducie ouvert par PAYONE GmbH auprès d'un établissement financier allemand. Ces comptes sont gérés par un ou plusieurs établissements financiers sous la forme de comptes de fiducie collectifs ouverts (cf. § 13 Par. 1 phrase 2 no. 1b de la loi allemande relative à la surveillance des établissements de paiement (ZAG)). PAYONE GmbH informe l'établissement financier de la relation de fiducie. Par ailleurs, PAYONE GmbH veille à ce que, d'un point de vue comptable, les paiements acceptés conformément à la première phrase soient attribuables au Commerçant et ne soient à aucun moment confondus avec des fonds de personnes physiques ou morales autres que le Commerçant, au profit duquel les fonds sont détenus, notamment avec ses fonds propres. PAYONE GmbH a le droit de retirer du compte en fiducie les frais et intérêts qui lui sont dus. À la demande du Commerçant, PAYONE GmbH doit informer le Commerçant sans délai de l'établissement financier et du compte sur lequel les contre-valeurs perçues au titre des ventes par Carte liquidées sont conservées et du fait que l'établissement auprès duquel sont conservés les fonds des clients est membre ou non d'une organisation de protection des dépôts et des créances d'investissement, ainsi que la mesure dans laquelle les contre-valeurs perçues au titre des ventes par Carte liquidées sont garanties par ladite organisation. PAYONE GmbH a également le droit de garantir autrement les contre-valeurs perçues au titre des ventes par Carte liquidées, de la manière visée au § 13 Par. 1 phrase 2 no. 1b (ZAG). PAYONE GmbH en informe le Commerçant au préalable.
16. **Durée – Fin**  
16.1. Le Contrat entre en vigueur au moment de l'acceptation par PAYONE GmbH de la commande du Commerçant. PAYONE GmbH est

- présumée accepter la commande du Commerçant lorsqu'elle envoie au Commerçant la « lettre de bienvenue ».
- 16.2. Sauf indication contraire au Contrat individuel, le Contrat est conclu pour une durée déterminée d'un an à partir de sa date d'entrée en vigueur (ci-après dénommée la « **Période initiale** »). Moyennant notification par lettre recommandée à PAYONE GmbH dans les trois jours suivant la date de la signature du Contrat individuel, le Commerçant peut annuler le Contrat sans frais.
- 16.3. À l'échéance de la Période initiale ou de toute période subséquente, la durée contractuelle est automatiquement renouvelée, conformément à l'article 16.5., sous réserve de résiliation de la part d'une des parties.
- 16.4. Si une durée indéterminée a été convenue, de la manière visée dans le Contrat individuel, chacune des parties peut résilier le Contrat à tout moment, moyennant un préavis de trente (30) jours.
- 16.5. Si une durée déterminée a été convenue, de la manière visée dans le Contrat individuel ou dans les présentes Conditions, le Contrat est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an (chaque période étant ci-après dénommée une « **Période subséquente** »), à moins que le Contrat n'ait été résilié par une des parties trois (3) mois avant l'échéance de la Période initiale ou, le cas échéant, d'une Période subséquente. Le Contrat ne peut être résilié, que ce soit pendant la Période initiale ou une Période subséquente, que pour les motifs visés aux articles 16.6., 16.7. ou 23.
- 16.6. Les articles 16.4. et 16.5. ne portent pas préjudice au droit de chaque partie de résilier le Contrat sans préavis si elle dispose d'un motif pour ce faire. Il convient notamment d'entendre par motif de résiliation, la cessation des activités du Commerçant en Belgique.
- 16.7. Par ailleurs, PAYONE GmbH a notamment le droit de résilier le Contrat sans préavis pour les motifs suivants:
- lorsqu'PAYONE GmbH prend connaissance, après la conclusion du Contrat, de circonstances indiquant que le Commerçant a donné une présentation incorrecte de ses activités commerciales, notamment de sa gamme de biens ou de services, et qu'il réclame la liquidation de créances au titre d'Opérations sous-jacentes qu'il a négligées de déclarer,
  - lorsque le Commerçant est en défaut de paiement relativement à deux paiements et qu'il néglige de procéder auxdits paiements en dépit des rappels accompagnés d'une échéance de paiement,
  - lorsque la situation financière du Commerçant se dégrade substantiellement (sauf lorsque le Commerçant fait l'objet d'une réorganisation judiciaire). C'est notamment le cas lorsque le Commerçant fait l'objet d'une demande en déclaration de faillite, initie une procédure d'insolvabilité ou refuse d'initier une telle procédure à défaut de moyens suffisants pour couvrir les frais de ladite procédure,
  - lorsque le Commerçant n'a pas soumis de Créances exigibles dans un délai de six (6) mois à compter de la conclusion du Contrat,
  - lorsque le Commerçant communique des Créances exigibles au titre d'opérations de vente à distance, c'est-à-dire sans présentation physique de la Carte en magasin,
  - lorsque que le montant ou le nombre de contrepassations (« charge-backs ») liées à des Opérations sous-jacentes du Commerçant dépasse en un mois 0,5% du montant total ou du nombre total des créances communiquées par le Commerçant au cours de la période correspondante, ou lorsque le montant total des créances contrepassées (« charged back ») liées aux Opérations sous-jacentes du Commerçant dépasse 5.000,00 EUR,
  - lorsque le ratio entre les créances communiquées mensuellement pour des Cartes volées, perdues ou contrefaites et les créances communiquées mensuellement pour des Cartes non volées, non perdues et non contrefaites, dépasse un (1)%,
  - lorsque le Commerçant viole de manière répétée les obligations qui lui incombent en vertu des articles 2, 3 et 4 du présent Contrat, ou en particulier son devoir de diligence en vertu du présent Contrat;
  - lorsque MasterCard Worldwide, Visa Europe/International, Diners Club/Discover, JCB ou UnionPay exige que le Commerçant cesse d'accepter des Cartes,
  - lorsque les activités d'PAYONE GmbH en vertu du présent Contrat sont ou deviennent illicites à défaut d'autorisation administrative ou si les activités sont interdites par les autorités de surveillance,
  - en cas de changement de propriété relatif aux activités commerciales du Commerçant.
  - lorsque le Commerçant s'oppose à la modification des exigences visées à l'article 21,
  - En cas de conduite pénalement répressible dans le chef du Commerçant. Ce qui précède s'applique également en cas de suspicion raisonnable d'une conduite pénalement répressible,
  - lorsque le Commerçant ne respecte pas son obligation de donner ou d'étendre une garantie en conformément à l'article 12 ou en vertu de tout autre accord, dans un délai raisonnable tel que défini par PAYONE GmbH,
  - Lorsque le Commerçant viole une ou plusieurs de ses obligations qui lui incombent en vertu des articles 23 et 25 du Contrat
  - lorsqu'un Schéma de cartes inflige une amende à PAYONE GmbH en raison d'un manquement du Commerçant.
- 16.8. Les préavis doivent être notifiés par écrit. PAYONE GmbH également le droit de résilier le Contrat partiellement.
- 17. Responsabilité**
- 17.1. Responsabilité du Commerçant
- 17.1.1. Le Commerçant est responsable envers PAYONE GmbH de tous les dommages et pertes directs et indirects subis par PAYONE GmbH en raison d'actes ou d'omissions, de quelque nature que ce soit, du Commerçant, de ses travailleurs ou de tiers auxquels le Commerçant fait appel dans le cadre du présent Contrat. À cet égard, le Commerçant s'engage à agir de manière diligente et avec prudence. Le Commerçant est notamment responsable du respect des dispositions de l'article 3. En cas de contrepassation (charge-back) d'une créance liquidée suite à la violation des dispositions susmentionnées dans le chef du Commerçant, PAYONE GmbH a le droit de procéder à un redressement de débit correspondant au sens de l'article 9 à l'encontre du Commerçant, sans préjudice de ses autres droits.
- 17.1.2. Dans le cas où l'un des Schémas de Cartes infligerait des pénalités à PAYONE GmbH en raison de la violation, intentionnelle ou non, par le Commerçant d'une des obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat, le Commerçant garantit PAYONE GmbH de toutes pénalités ou rembourse à PAYONE GmbH un montant correspondant à celui qui a été facturé à PAYONE GmbH.
- 17.2. Responsabilité de PAYONE GmbH
- 17.2.1. PAYONE GmbH n'est responsable de l'exécution non autorisée ou incorrecte d'opérations de paiement que dans la mesure où elle a intentionnellement ou par en commettant une faute violé ses obligations lors de ladite exécution. La responsabilité d'PAYONE GmbH ne s'étend pas aux événements inhabituels et/ou imprévisibles, indépendants de la volonté d'PAYONE GmbH et dont les conséquences n'auraient pu être évitées, même en faisant preuve de toute la diligence voulue. La responsabilité d'PAYONE GmbH ne s'étend pas non plus à l'inexécution des opérations de paiement fondée sur des dispositions légales impératives.
- 17.2.2. Lorsque des services de paiement ne sont pas concernés, PAYONE GmbH est uniquement responsable envers le Commerçant des dommages résultant d'un manquement grave à ses obligations contractuelles, précontractuelles ou quasi-délictuelles, conformément aux dispositions suivantes:
- a. La responsabilité d'PAYONE GmbH est, le cas échéant, engagée conformément aux dispositions légales en cas d'acte intentionnel, de demande fondée sur la Loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux, ainsi qu'en cas de dommage corporel.
  - b. Le Commerçant est tenu de prouver l'existence d'un acte intentionnel.
  - c. PAYONE GmbH est seulement responsable en cas de manquement grave, à l'exclusion du manquement léger
  - d. Par ailleurs, PAYONE GmbH ne peut être tenue responsable du manque à gagner, de la perte de clientèle, ni des autres dommages et frais indirects ou consécutifs, notamment des pertes résultant d'une interruption des activités.
  - e. En outre, la responsabilité d'PAYONE GmbH, pour toutes les demandes d'indemnisation formulées pendant une année de calendrier (soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) est limitée à un montant maximum équivalent aux montants facturés par Ingenico Payment Services et payés par le Commerçant pour des prestations du Contrat des 12 mois précédents le fait générateur de dommage.
  - f. Les restrictions et exclusions susmentionnées s'appliquent également aux éventuelles demandes d'indemnisation du Commerçant ou de tiers.
- 17.2.3. Lorsque les dommages sont causés par plusieurs parties, la responsabilité d'PAYONE GmbH n'est engagée que proportionnellement à sa contribution aux dommages et conformément aux limites de responsabilité convenues.
- 17.2.4. PAYONE GmbH décline toute responsabilité relativement au Terminal et à son fonctionnement, sauf convention contraire expresse conclue entre PAYONE GmbH et le Commerçant sur ce point (dans l'hypothèse où le Terminal est fourni au Commerçant par PAYONE GmbH).
- 17.2.5. La responsabilité liée à la perte d'informations est limitée aux opérations typiques de récupération, telles que celles devant être effectuées dans le cas où des copies de sauvegarde ordinaires doivent être produites, compte tenu d'un certain degré de risque. Lorsque les dommages/pertes sont imputables à une erreur du réseau de données ou à un abus du réseau de données, PAYONE GmbH est responsable dans une mesure identique au fournisseur de télécommunications auquel PAYONE GmbH fait appel. Les plaintes introduites contre PAYONE GmbH sont cédées au Commerçant. Le Commerçant accepte par la présente cette cession.
- 17.2.6. PAYONE GmbH n'est pas responsable des interruptions ou des perturbations des services techniques dues à l'infrastructure technique, laquelle ne relève pas de sa responsabilité, en ce compris les canaux de télécommunications exploités par le fournisseur de télécommunications ou les canaux de télécommunications des locaux dans lesquels sont installés les Terminaux.
- 17.2.7. Les demandes d'indemnisation introduites par le Commerçant contre PAYONE GmbH en vertu du Contrat, soit en vertu de la responsabilité quasi-délictuelle, sont forclos après six (6) mois à compter du moment où le Commerçant a pris connaissance de ce qu'il pouvait faire valoir sa demande à l'égard d'PAYONE GmbH.
- 18. Facturation, frais et mode de paiement**
- 18.1. Dispositions générales
- 18.1.1. Tous les frais payables par le Commerçant s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée. Le cas échéant, la taxe sur la valeur ajoutée sera appliquée conformément aux dispositions fiscales belges relatives à la

- taxe sur la valeur ajoutée, telles qu'en vigueur au moment de la prestation des services. Ils s'entendent par ailleurs hors tous autres frais, taxes et charges.
- 18.1.2. Le montant des frais devant être payés par le Commerçant correspond à celui de la liste des prix et services d'PAYONE GmbH, telle qu'en vigueur au moment de la conclusion du Contrat et à celui visé dans le Contrat individuel conclu entre le Commerçant et PAYONE GmbH. Les accords découlant du Contrat individuel prévalent sur la liste des prix et services. Il est également permis de compter des frais pour l'exécution d'obligations secondaires. La liste des prix et services est remise au Commerçant préalablement à la conclusion du Contrat. PAYONE GmbH a le droit de modifier la liste des prix et services pendant la durée du Contrat, à condition d'en informer le Commerçant au préalable et dans un délai raisonnable. Les modifications sont réputées avoir été acceptées lorsque le Commerçant ne s'y oppose pas par écrit dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification. En cas d'objection communiquée dans le délai susmentionné, la liste des prix et services alors en vigueur reste applicable. PAYONE GmbH se réserve le droit de modifier les prix après la conclusion du Contrat lorsqu'un ou plusieurs facteurs déterminant les prix, tels que – sans s'y limiter – le prix des matières premières, le coût de la main-d'œuvre, ... subissent une modification. Toute augmentation d'un ou plusieurs de ces facteurs autorise PAYONE GmbH à modifier proportionnellement les prix, jusqu'à concurrence de 80% des prix initialement convenus. Cette modification objective ne donne pas le droit au Commerçant de s'y opposer, ni de résilier le Contrat. Ce droit de modification des prix ne peut être exercé au cours des trois (3) premiers mois qui suivent l'entrée en vigueur du Contrat, sauf convention contraire.
- 18.1.3. Sauf convention contraire, les dispositions de l'article 18 relatives à la facturation effectuée par PAYONE GmbH au titre des services convenus en vertu du présent Contrat, s'appliquent comme suit:
- 18.1.4. Concernant tous les frais devant être payés par le Commerçant à PAYONE GmbH, PAYONE GmbH a le droit de procéder à un prélèvement automatique. À cet effet, le Commerçant consent une domiciliation ou une autorisation SEPA à PAYONE GmbH.
- 18.1.5. Lorsque le Commerçant n'est pas en mesure de régler les frais et dépenses visés à l'article 18.1.4, il s'engage à payer la facture immédiatement.
- 18.1.6. D'une manière générale, tous les frais sont dus et payables à la date de facturation.
- 18.1.7. Le Commerçant n'a pas le droit de compenser les montants qu'il doit à PAYONE GmbH avec les montants qu'Ingenico Payment Services lui doit, sauf autorisation écrite d'PAYONE GmbH. Par ailleurs, le Commerçant renonce par la présente au bénéfice de l'exception de non-exécution. Par conséquent, il ne peut invoquer un quelconque prétendu manquement ou un quelconque prétendu délit dans le chef d'PAYONE GmbH et pour suspendre l'exécution de paiements. Le présent article s'applique sans préjudice de l'article 12.
- 18.2. Acceptation et services de paiement
- 18.2.1. Les frais et dépenses, en ce compris la taxe sur la valeur ajoutée (le cas échéant) sur ces frais et dépenses, sont facturés au Commerçant et peuvent être déduits des montants qu'PAYONE GmbH est tenue de verser au Commerçant conformément à l'article 5.1, même avant que ces montants ne soient versés au Commerçant.
- 18.2.2. Le Commerçant est tenu de rembourser à PAYONE GmbH toutes les dépenses que cette dernière a exposées dans le cadre de l'exécution du Contrat, lorsqu'PAYONE GmbH estime que ces dépenses sont nécessaires dans les circonstances données. Au lieu d'un remboursement, PAYONE GmbH peut demander à être exonérée d'une partie de ses obligations. Les dépenses au sens du présent article 18.2 incluent notamment:
- Les frais facturés par MasterCard, Visa, Diners Club/Discover, JCB et UnionPay pour inscrire le Commerçant à programme spécial à l'attention des Commerçants;
  - Les frais d'interchange liés aux ventes par Carte du Commerçant, lesquels doivent être versés par PAYONE GmbH aux émetteurs de Cartes, tels que MasterCard, Visa, Diners Club/Discover, JCB ou UnionPay;
  - Les pénalités devant être payées par PAYONE GmbH à MasterCard, Visa, Diners Club/Discover, JCB et/ou UnionPay relativement à l'exécution du présent Contrat, dans la mesure où le Commerçant s'est montré négligent;
  - Les contrepassations (charge-backs) effectuées par l'émetteur de Carte du Titulaire de la Carte relativement au paiement de l'Opération sous-jacente.
- 18.2.3. Le Commerçant accepte que l'état financier repose sur la description des éléments du prix contenue dans le formulaire de contrat annexé au Contrat individuel.
- 19. Paiements dus par le Commerçant**
- 19.1. Sans préjudice des dispositions concernées de la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, les retards de paiement dans le chef du Commerçant produisent un intérêt dont le taux annuel s'élève à douze pour cent (12%), sans mise en demeure préalable (sans préjudice des autres droits et recours dont dispose PAYONE GmbH), à compter de l'échéance jusqu'au paiement complet (que ce soit avant ou après une décision de justice).
- 19.2. En cas de retard de paiement (partiel), le Commerçant est redevable envers PAYONE GmbH d'une indemnité forfaitaire au titre des frais de recouvrement, laquelle s'élève à quinze pour cent (15%) du montant facturé, avec un minimum de 60 EUR et un maximum de 3.200 EUR. Cette indemnité forfaitaire s'ajoute aux intérêts dus au titre du retard de paiement, aux frais légaux et/ou aux autres indemnités éventuelles en réparation des dommages ou pertes subis par PAYONE GmbH.
- 19.3. En cas de retard de paiement et sans préjudice de son droit de résilier le Contrat en vertu de l'article 16.7, PAYONE GmbH a le droit de suspendre tout ou partie des services devant être fournis conformément aux présentes Conditions lorsque le Commerçant néglige de remplir les obligations de paiement qui lui incombent en vertu du présent Contrat, et qu'il néglige d'y remédier en tout ou en partie dans un délai raisonnable défini par PAYONE GmbH. Toute contestation fondée sur le fait que le Commerçant ne peut utiliser le Terminal est exclue.
- 20. Cession et présomption**
- 20.1. Le Commerçant n'a pas le droit de céder le Contrat à des tiers sans l'autorisation écrite et préalable d'PAYONE GmbH. Il ne peut pas non plus céder ou imposer à des tiers d'autres droits et/ou obligations découlant du présent Contrat.
- 20.2. PAYONE GmbH a le droit de céder ou de grever tout ou partie des créances résultant du présent Contrat, ainsi que de céder à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations dans les limites du présent Contrat.
- 20.3. Si nécessaire, PAYONE GmbH informe le Commerçant de l'identité des sous-traitants auxquels il fait appel, et ce pour quelles opérations. L'autorisation préalable du Commerçant n'est pas requise. Le Commerçant consent irrévocablement par la présente à ces cessions ou sous-traitances.
- 21. Modification des Conditions**
- PAYONE GmbH a le droit de modifier les présentes Conditions. Toute modification aux présentes Conditions liera le Commerçant à compter de la date de la communication de cette modification au Commerçant, à moins qu'PAYONE GmbH notifie au Commerçant une date d'entrée en vigueur ultérieure pour la modification en cause.
- 22. Changement de la loi / des réglementations**
- Dans le cas où les services visés dans le présent Contrat devraient être modifiés en raison d'un changement de la loi ou des réglementations des Schémas de Cartes, PAYONE GmbH a le droit de répercuter sur le Commerçant les frais découlant de cette modification, moyennant un préavis, afin de garantir une prestation des services dans le respect de la loi, conformément aux dispositions du Contrat.
- 23. Autorisations administratives**
- Le Commerçant garantit qu'il détient tous les permis/autorisations/licences administratifs requis, le cas échéant, afin d'exercer ses activités commerciales et d'exécuter le présent Contrat dans le respect de la loi. En l'absence de tels permis/autorisations/licences, PAYONE GmbH a le droit de résilier le présent Contrat sans préavis. En outre, le Commerçant est tenu, le cas échéant, d'indemniser PAYONE GmbH de tous les dommages découlant de la violation de la première phrase du présent article, indépendamment de toute faute dans le chef du Commerçant.
- 24. Confidentialité – Protection des données**
- 24.1. Protection des données à caractère personnel
- 24.1.1. En signant le Contrat individuel, le Commerçant et/ou son représentant reconnaissent avoir été informés du fait qu'PAYONE GmbH traitera leurs données à caractère personnel. Ces données sont protégées par la Loi Vie Privée, telle qu'amendée.
- 24.1.2. PAYONE GmbH traite les données à caractère personnel en vue de remplir les obligations contractuelles qui lui incombent en vertu du Contrat, ainsi que ses obligations légales. PAYONE GmbH peut également, sous réserve de consentement explicite du Commerçant et/ou de son représentant, lequel est révoquant à tout moment, traiter ces données à des fins de marketing direct par courrier ordinaire ou courrier électronique.
- 24.1.3. Dans le cadre des objectifs susmentionnés, PAYONE GmbH a le droit de communiquer ces données à d'autres sociétés du groupe ainsi qu'à des prestataires de services, lesquels ont été sélectionnés en fonction de leurs services et des garanties qu'ils donnent en matière de protection des données à caractère personnel, ainsi qu'aux Schémas de Cartes dans le cadre de la prestation de services conformément au Contrat. La communication de ces données, telle que visée ci-dessus, peut inclure la communication des données dans des pays situés en dehors de l'Espace Économique Européen et n'offrant pas un niveau adéquat de protection des données. Le cas échéant, PAYONE GmbH adopte des mesures appropriées (en ce compris des mesures contractuelles) afin de garantir que les destinataires des données à caractère personnel proposeront des garanties suffisantes en matière de protection des données à caractère personnel.
- 24.2. Confidentialité**
- Outre la protection des données à caractère personnel et le secret bancaire, les parties au présent Contrat conviennent du devoir de confidentialité suivant:
- Chaque partie s'engage à traiter les informations commerciales de l'autre partie d'une manière strictement confidentielle et ne divulguer ces informations à des tiers que lorsqu'une telle divulgation est requise afin d'exécuter le Contrat et uniquement aux fins du Contrat, et notamment en ce qui concerne les informateurs relatives au

- Commerçant qui ont été fournies à PAYONE GmbH par des tiers (informations bancaires, informations relatives à la solvabilité). Les informations relatives aux Titulaires de Carte qui n'ont pas été rendues anonymes sont des informations confidentielles. Les parties sont tenues de respecter toutes les dispositions légales relatives à la protection des données et de prendre des précautions adéquates afin de prévenir toute utilisation non autorisée des informations de la Carte et du Titulaire de la Carte. Les tiers au sens du présent Contrat sont des sociétés qui ne sont pas liées à une partie au présent Contrat conformément aux articles 11 et suivants du Code des sociétés.
- Le présent devoir de confidentialité continue à sortir ses effets pendant une période de trois ans après la résiliation du Contrat et après toutes négociations.
- Il ne s'applique pas aux informations qui, au moment de leur divulgation, étaient déjà connues de l'autre partie, étaient déjà tombées dans le domaine public et/ou ont été portées à la connaissance de l'autre partie suite à une divulgation ne constituant pas une violation du devoir de confidentialité dans le chef de la partie réceptrice et/ou lorsque la partie réceptrice était tenue de les divulguer en vertu de dispositions légales ou réglementaires, ou encore d'une injonction d'un tribunal. Le devoir de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui, au moment de leur divulgation, étaient déjà tombées dans le domaine public, lorsque l'utilisation ou la divulgation desdites informations a été expressément permise par écrit par l'autre partie, ou encore lorsque la divulgation de ces informations est requise par des dispositions légales ou réglementaires (p.ex. divulgation du contenu du présent Contrat afin de respecter les obligations légales en matière de surveillance vis-à-vis de la Banque Nationale de Belgique ou de toute autorité de surveillance compétente). Pour toute question relative à la protection des données, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante: datenschutz@ingenico.com. Le responsable de la protection des données d'PAYONE GmbH Belgique répondra à vos questions.
- 25. Obligations en matière de blanchiment de capitaux**  
En vertu des Dispositions relatives au blanchiment de capitaux, PAYONE GmbH doit obtenir certaines informations à propos du Commerçant. Le Commerçant s'engage à fournir à PAYONE GmbH les informations requises, complètes et correctes, ainsi qu'à informer PAYONE GmbH sans délai de toute modification de ces informations. Le Commerçant s'engage à respecter toutes les Dispositions relatives au blanchiment de capitaux, telles qu'applicables au Commerçant en sa qualité de client d'PAYONE GmbH. Sans préjudice de l'article 10.1, PAYONE GmbH a le droit de résilier le Contrat lorsque le Commerçant viole la présente obligation ou une quelconque des Dispositions relatives au blanchiment de capitaux.
- 26. Propriété intellectuelle**  
Sauf disposition contraire adoptée par PAYONE GmbH, le Commerçant reconnaît que tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux services fournis (en ce compris, sans s'y limiter, les enquêtes, plans et logiciels) sont et restent l'unique propriété d'PAYONE GmbH (ou, le cas échéant, de tiers détenant ces droits). Plus particulièrement, sauf convention contraire, le Commerçant a uniquement accès au logiciel et uniquement le droit d'utiliser le logiciel en vue d'exercer ses activités, et ce dans les limites autorisées par le Contrat. Ce droit est accordé de manière non exclusive et n'implique pas le droit d'accorder des sous-licences.
- 27. Évaluation de la solvabilité**  
27.1. À la demande d'PAYONE GmbH, le Commerçant lui fournit les informations financières (en ce compris, sans s'y limiter, les rapports annuels et les déclarations fiscales), ainsi que toutes autres informations relatives à ses activités afin de permettre à PAYONE GmbH de déterminer si elle accepte ou poursuit le Contrat, et de procéder à une évaluation continue de la situation financière et de la solvabilité du Commerçant.  
27.2. Concernant l'évaluation de la solvabilité, PAYONE GmbH se réserve le droit d'obtenir des informations et d'autres données relatives au Commerçant auprès d'agences commerciales, d'organes gérant les informations relatives à la solvabilité ou encore d'autres institutions préalablement à la conclusion du Contrat, ainsi que pendant la durée du Contrat, afin de permettre à PAYONE GmbH de déterminer si elle accepte ou poursuit le Contrat, et de procéder à une évaluation continue de la situation financière et de la solvabilité du Commerçant. Le Commerçant consent à ce qui précède.  
27.3. PAYONE GmbH ne peut procéder à une vérification de la solvabilité que dans les limites des dispositions applicables en matière de protection des données.
- 28. Droit applicable et juridiction compétente**  
28.1. Le présent Contrat est régi par le droit belge et interprété conformément à celui-ci, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le champ d'application des services auxquels PAYONE GmbH s'engage est conforme aux dispositions légales, aux conditions générales des Schémas de Cartes et aux autres dispositions applicables au moment de la conclusion du Contrat. En cas de modification de ces conditions par l'effet de la loi ou des dispositions susmentionnées, elles ne sont pas comprises dans le
- champ d'application des services. Le Commerçant renonce expressément et irrévocablement par la présente à l'application de ses propres conditions générales concernant l'objet du présent Contrat.
- 28.2. Le Commerçant n'est pas un consommateur au sens de l'article L1 du Code de Croit Economique. Les parties conviennent que les articles VII. 6 à 20 et les articles VII.27, §3, VII 28, 36, 37, 38, 41, 49 à 51 et 55du Code de Droit Economique ne s'appliquent pas et que celui-ci est remplacé par les dispositions du présent Contrat.
- 28.3. Tout litige relatif au présent Contrat entre PAYONE GmbH et le Commerçant est soumis à la compétence exclusive du Tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles, en ce compris les litiges relatifs à la conclusion, à l'interprétation, à la validité, à l'exécution et à la résolution du Contrat.
- 29. Autonomie des dispositions contractuelles**  
29.1. La nullité ou l'inapplicabilité, totale ou partielle, de toute disposition du présent Contrat (pour des motifs légaux indépendants de la volonté des parties) est sans effet sur la validité et l'applicabilité des autres dispositions du Contrat. La disposition nulle ou inapplicable est remplacée par une disposition adéquate se rapprochant le plus possible de ce qu'aurait été la volonté des parties si elles avaient eu connaissance de la nullité de l'inapplicabilité de la disposition originale, et ce dans les limites des objectifs contractuels. Ce qui précède s'applique également à toute lacune du Contrat.  
29.2. Les modifications contractuelles doivent être adoptées par écrit. Ce qui précède s'applique également à toute modification de l'exigence d'un écrit.
- 30. Notifications**  
Sauf disposition contraire contenue dans le présent Contrat, toutes les notifications adressées par le Commerçant à PAYONE GmbH sont envoyées simultanément par courriel et par courrier postal à l'adresse suivante: PAYONE GmbH, 40880 Ratingen (Allemagne), Daniel-Goldbach-Str. 17-19; info.belux@ingenico.com
- 31. Force majeure**  
En cas de force majeure, la partie concernée doit en informer l'autre partie par courrier recommandé, avec accusé de réception, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance du cas de force majeure. Les parties ont expressément convenu que les événements suivants, sans toutefois s'y limiter, doivent être considérés comme des cas de force majeure : les décisions publiques, la grève, les émeutes, la guerre, l'embargo, les inondations, l'incendie ou tout autre cas de force majeure retenu par la jurisprudence belge. Les obligations des parties sont annulées pendant la durée du cas de force majeure sans qu'une indemnité ne soit due à l'autre partie. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure perdurerait au-delà de trois (3) mois, les parties peuvent automatiquement résilier le Contrat sans indemnité, en adressant une notification écrite à l'autre partie.
- 32. Réglementations sectorielles supplémentaires**  
32.1. Concessionnaires automobiles  
Les concessionnaires automobiles ont le droit, sans y être obligés, d'accepter la Carte pour la vente de véhicules neufs et d'occasion.  
32.2. Hôtels  
Les hôtels ont le droit d'introduire manuellement dans le Terminal les informations de la Carte communiquées par le Titulaire de la Carte afin d'évaluer sa solvabilité pour garantir la réservation lorsque le client arrive après une certaine heure, ainsi que de demander des préautorizations. Concernant le règlement des nuitées dans le cadre d'un départ express, ainsi que le règlement d'autres dépenses comme les dépenses de téléphone, de minibar, ... le Commerçant peut, à défaut d'une signature du Titulaire de la Carte, exiger de ce dernier qu'il signe une autorisation vierge de débiter le compte lié à la Carte. Au moment de l'acceptation des informations de la Carte en vue de garantir des réservations, l'hôtel n'a le droit de facturer le montant convenu de la nuitée qu'au moyen du numéro de la Carte fournie, conformément aux réglementations de MasterCard Worldwide, Visa Europe/ International Diners Club/Discover et JCB. Il n'est pas possible de garantir des réservations avec la carte UnionPay.  
32.3. Sociétés de location de véhicules  
Le Commerçant peut exiger du Titulaire de la carte qu'il signe des formulaires de demande d'indemnité au titre des sinistres causés par le Titulaire de la carte, lorsque ceux-ci ne sont pas couverts par une quelconque assurance, ainsi qu'au titre d'autres dépenses (carburant etc.) en plus du prix de location du véhicule, lesquels il soumet à PAYONE GmbH. Dans le cas de factures relatives à des frais de réparation des dommages causés dans le cadre d'accidents, le Reçu d'opération signé par le Titulaire de la carte, l'estimation des coûts effectuée par le garage, le contrat de location et le constat d'accident doivent également être soumis à PAYONE GmbH. Dans le cas de factures relatives à des amendes, les injonctions à payer officielles doivent être transmises. Il n'est pas possible de garantir des réservations avec la carte UnionPay. Il n'est possible de débiter la carte UnionPay rétroactivement que lorsque la Carte est présentée au Commerçant et moyennant l'autorisation du Titulaire de la carte (la signature du Titulaire de la carte sur le Reçu d'opération et l'introduction du code PIN dans le Terminal).