



Conditions Communes Cartes Internationales

1. CHAMP D'APPLICATION

Ces Conditions Communes Cartes Internationales sont pleinement d'application sur les Conditions de Services relatives aux Cartes Internationales.

2. ROLE DE WORLDLINE

2.1. Worldline exécutera les transactions présentées par le Commerçant à Worldline conformément aux dispositions du Contrat. Le Commerçant reconnaît que Worldline peut contrôler les transactions du Commerçant. Worldline a en outre la possibilité de ne pas exécuter une transaction si des faits ou des soupçons objectifs existent que:

- l'infrastructure du Commerçant (en particulier l'Application de Paiement) n'est pas suffisamment sécurisée;
- la transaction concerne une vente illégale ou frauduleuse, ou une vente qui contrevient aux règles du Schéma Carte.

Dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable et autorisé légalement, Worldline informera le Commerçant le plus rapidement possible de la transaction refusée.

2.2. Le Commerçant reconnaît que Worldline, en tant qu'acquéreur, n'est qu'un intermédiaire dans la chaîne des parties (le Titulaire de Carte, l'émetteur de la Carte, le Schéma Carte et divers intermédiaires prestataires de service techniques) qui sont nécessaires pour transférer un montant du compte du Titulaire de Carte vers le compte du Commerçant.

2.3. Le Commerçant reconnaît notamment que les règles étendues du Schéma Carte (par ex. relatives à la possibilité de contester des transactions) lui sont opposables, et que Worldline n'a aucune influence sur ces règles, qui sont identiques pour tous les acquéreurs. Worldline attire tout spécialement l'attention sur le fait que les procédures de contestation peuvent être de longue durée et qu'il est souvent difficile de tenir le Commerçant informé de l'état d'avancement.

2.4. Le Commerçant reconnaît que Worldline, notwithstanding les dispositions de l'article 8.10:

- n'est pas partie dans la relation entre le Commerçant et le Titulaire de Carte;
- ne doit pas tenir compte de cette relation lors du traitement d'une transaction;

- ne peut pas être obligé par le Commerçant de s'impliquer dans cette relation; et
- ne donne aucune garantie, et ne prend aucune responsabilité à propos de la qualité des biens ou services livrés par le Commerçant.

Le Commerçant garantit Worldline pour toute créance d'un Titulaire de Carte ou d'un Schéma Carte contre Worldline, qui serait relative à la relation entre le Commerçant et le Titulaire de Carte.

3. CONTROLES PHYSIQUES

Cet article 3 n'est pas d'application en cas de transactions Card Not Present.

3.1. Le Commerçant vérifiera pour chaque Carte qui lui est présentée pour paiement:

- si celle-ci répond aux caractéristiques spécifiques du Schéma Carte concerné;
- si la Carte est équipée d'une puce, que celle-ci ne présente aucun signe de dégradation (autre que ceux liés à une usure normale de la Carte);
- que le nom du Titulaire de Carte et le numéro de Carte sont imprimés sur la Carte, en relief ou non;
- que la Carte est signée par le Titulaire de Carte;
- que les caractéristiques extérieures du présentateur de la Carte correspondent avec les données mentionnées sur la Carte, et entre autres, avec la photo éventuellement présente sur la Carte;
- que la Carte n'est pas échue (sans être exhaustif, la date d'expiration de la Carte, en relief ou non, est imprimée sur la Carte, pour Visa, Visa Electron, V PAY en MasterCard; pour la carte de paiement Maestro, la date de validité peut être indiquée sur la Carte mais n'est mentionnée avec certitude que sur la Preuve d'Achat);
- que la Carte ne présente aucun signe extérieur de contrefaçon ou falsification; les éléments suivants (non limitatifs) doivent être vérifiés:
 - la reproduction du logo officiel de Visa, Visa Electron, V PAY MasterCard et Maestro;
 - la réaction UV pour Visa et MasterCard.

Lorsque la Carte n'est pas conforme aux vérifications décrites ci-dessous, le Commerçant s'engage à contacter la ligne CODE 10 et à suivre les instructions de l'opérateur.

3.2. Soit à la demande de Worldline, soit en cas d'irrégularité, ou si la Carte montre des signes de

falsification, ou s'il est probable ou possible que le présentateur de la Carte ne soit pas le Titulaire de Carte légitime, le Commerçant doit contacter la ligne CODE 10 ou, si possible, retenir la carte qui lui est présentée, couper la carte en deux morceaux et la renvoyer à Worldline. Ce retrait se fera sans causer de dommage évitable aux personnes ou aux biens. Le Commerçant préservera Worldline de toute plainte ou demande qui pourrait surgir après un tel retrait.

3.3. Lorsque le Titulaire de Carte présente au Commerçant une Carte équipée d'une puce, il l'introduit dans le lecteur de puce et suit les instructions visibles sur l'Application de Paiement. Si la puce est endommagée, l'Application de Paiement peut demander la lecture de la piste magnétique de la Carte comme mode subsidiaire (*fallback*). Il peut aussi signaler au Titulaire de Carte que la puce de sa Carte est endommagée et l'inviter à prendre contact avec l'émetteur de sa Carte. Le Commerçant accepte que le risque de contestations (*chargebacks*) de la part de Titulaires de Carte, est sensiblement supérieur en cas de transaction en mode subsidiaire (*fallback*).

4. UTILISATION DE L'APPLICATION DE PAIEMENT

Cet article 4 n'est pas d'application en cas de transactions Card Not Present.

Les normes de fonctionnement et les paramètres de sécurité de l'Application de Paiement sont déterminés et introduits par Worldline. Ni le Commerçant, ni les tiers intervenant au nom d'un autre donneur d'ordre que Worldline, ne peuvent apporter une quelconque modification à ces normes de fonctionnement et paramètres de sécurité.

5. CODE D'AUTORISATION

Le Commerçant s'engage, pour tout montant, à obtenir un code d'Autorisation via l'Application de Paiement. Le Commerçant ne peut en aucun cas scinder une transaction en plusieurs Preuves d'Achat pour éviter la demande d'un Code d'Autorisation. Au cas où l'Application de Paiement ne fonctionne pas, le Commerçant doit prendre contact avec le Communication Center de Worldline (+32 2 727 88 33 ou le Site Internet) et avec le fournisseur de l'Application de Paiement pour une

assistance technique. Si aucune solution reconnue et approuvée par Worldline, ne peut être trouvée, il ne peut pas accepter la Carte.

6. REGLEMENT, PAIEMENT ET CONTESTATION DE TRANSACTIONS

6.1. Seule Worldline a le droit de recevoir du Titulaire de Carte les paiements relatifs aux transactions traitées par elle. Le Commerçant s'engage à ne procéder à aucun recouvrement à charge du Titulaire de Carte sans autorisation formelle écrite de Worldline. Si une telle autorisation est donnée, le Commerçant s'engage à signaler à Worldline tout paiement relatif à la transaction.

6.2. Le Commerçant s'engage à n'accepter que les seuls paiements par Carte pour les activités mentionnées dans le Bon de Commande/Document de Couverture. Il n'acceptera que des transactions pour son propre compte.

6.3. Worldline comptabilise sur le Compte Interne du Commerçant le montant total des transactions acceptées, après déduction de la commission mentionnée sur le Bon de Commande/Document de Couverture.

6.4. Si les obligations du Contrat ne sont pas strictement respectées, ou si Worldline constate des anomalies dans les transactions ou l'attitude du Commerçant, Worldline se réserve le droit de:

- en dérogation à l'article 6.3 – ne créditer le Compte Interne du Commerçant qu'après réception effective du paiement du Titulaire de Carte ou clôture de la contestation; et
- bloquer le Compte Interne jusqu'à la clôture de l'investigation des anomalies.

6.5. Worldline a le droit de bloquer le Compte Interne lorsque le Commerçant n'a pas transmis à temps ses comptes annuels et refuse de présenter des extraits bancaires certifiés.

6.6. Le Commerçant accepte formellement les règles en matière de contestations ("*chargebacks*"), qui sont imposées par les Schémas Carte. Si Worldline réceptionne une telle contestation, elle tient lieu vis à vis du Commerçant de preuve de la contestation de la transaction par le Titulaire de Carte ou l'émetteur de la Carte. Worldline débitera le Compte Interne du montant total contesté. Les données internes, données informatiques, copies d'écran etc. de Worldline sont opposables au Commerçant.

6.7. Worldline versera le montant des transactions, après retrait de la commission, sur le compte bancaire dont le numéro a été communiqué par le Commerçant par écrit à Worldline. Worldline s'efforce d'exécuter ce versement au plus tard à "D+4", où "D" est défini comme le jour de réception de la transaction par Worldline et "4" le jour où Worldline donne l'ordre de paiement à la banque du Commerçant.

6.8. Si le nombre de transactions contestées par les Titulaires de Cartes dépasse sur base mensuelle, par numéro d'affiliation, le pourcentage défini par le Schéma Carte pour les transactions transmises par le Commerçant à Worldline, Worldline en avertira le Commerçant. Worldline a le droit de suspendre le Contrat ou résilier le Contrat dans le respect des Modalités de Cession.

6.9. En cas de doute objectif sur la solvabilité ou la liquidité du Commerçant (y compris sa possibilité de remboursements éventuels), ou une possible faillite ou situation comparable, Worldline – en dérogation à l'article 6.9 – a le droit de reporter le versement de chaque montant, jusqu'au moment où: (i) il est établi avec certitude qu'aucun Titulaire de Carte ne peut introduire une contestation, et qu'il est également raisonnablement établi qu'aucune autre créance n'existe ou n'existera de Worldline sur le Commerçant; ou (ii) le Commerçant remet une sûreté financière (par ex. une garantie bancaire) qui donne à Worldline une confiance équivalente.

6.10. Worldline se réserve le droit de, après mise en demeure, retenir tous les montants déjà échus que le Commerçant lui doit, sur les sommes relatives aux transactions. Worldline se réserve en outre le droit de facturer au Commerçant des frais raisonnables liés à cette rétention.

6.11. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, où les montants de transactions sont payés ou comptabilisés sur le Compte Interne avec un délai, aucun intérêt n'est dû par Worldline. Worldline se réserve en outre le droit de facturer au Commerçant les frais raisonnables qui ont été exposés par Worldline dans ces situations.

6.12. Worldline a le droit de débiter le Compte Interne du Commerçant en cas de fraude, utilisation frauduleuse, erreurs matérielles (par ex. comptabilisations erronées comme un paiement injustifié ou un double paiement), contestations de Titulaires de Carte ou émetteurs de Carte, ou en cas de non respect rigoureux du Contrat. Sans préjudice du sens général de la phrase précédente, ceci sera en particulier:

a) d'application dans les cas suivants:

- au cas où soit aucune code d'Autorisation n'a été obtenu conformément à l'article 7, soit le code d'Autorisation précédent est expiré au moment de la présentation pour le paiement effectif de la transaction (*note : dépendamment du type de transaction et du type de Carte, le Code d'Autorisation est valable entre sept et trente jours*);
- au cas où un Titulaire de Carte conteste la vente, la livraison de bien ou l'exécution de services, ou conteste la conformité/qualité des biens ou services livrés;
- au cas où le montant de la transaction n'était pas connu au moment de la transaction;

- au cas où les services ont été refusés, ou les biens ont été restitués ou renvoyés;
- au cas où la vente des biens ou l'exécution des services qui font l'objet de la transaction, constitue une violation des lois, ordonnances ou autres règlements d'application, et/ou sont en contradiction avec les bonnes moeurs et/ou l'ordre public;
- au cas où la limite d'Acceptation a été dépassée, dans Autorisation préalable;
- au cas où le(s) numéro(s) initialisé(s) dans l'Application de Paiement ne correspond(ent) pas avec le(s) numéro(s) attribué(s) par Worldline;
- au cas où il ressort que le Commerçant a rendu de l'argent lors de l'annulation d'une transaction, d'une façon qui ne cadre pas avec le Contrat;
- au cas où le Commerçant a facilité la fraude.

b) d'application pour les cas suivants sauf pour les transactions Card Not Present:

- au cas où le Commerçant n'a pas respecté le mode d'utilisation de la Carte (lecture de la puce si présente / lecture de la piste magnétique) et le mode de validation de la transaction (Code Secret / signature) déterminé par la Carte et l'Application de Paiement;
- au cas où l'ensemble des contrôles qui précèdent l'acceptation de la Carte, tels que décrits dans l'article 3 et 4, n'ont pas été respectés;
- au cas où la Carte et le Titulaire de Carte ne sont pas physiquement présents lors de la transaction;
- au cas où le nom du Titulaire de Carte et/ou le numéro de Carte repris sur la Preuve d'Achat, ne correspond pas avec le nom et/ou le numéro sur la Carte;
- au cas où le Commerçant ne satisfait pas à ses obligations de conservation des Preuves d'Achat et notes de crédit;
- au cas où la Carte n'était pas signée.

c) d'application pour les cas suivants lorsque la transaction a été validée par la signature du Titulaire de Carte:

- au cas où les Preuves d'Achat ne sont pas ou sont mal signées;
- au cas où le montant de la transaction n'était mentionné sur la Preuve d'Achat au moment de sa signature par le Titulaire de Carte.

6.13. Si le Compte Interne du Commerçant affiche un solde en faveur de Worldline, le Commerçant est tenu de rembourser immédiatement ce montant sur première demande de Worldline. Un intérêt débiteur de 10% par an sera comptabilisé sur ce solde. Si Worldline demande un montant au Commerçant et que celui-ci ne paie pas immédiatement après le premier rappel envoyé par lettre recommandée, Worldline se réserve le droit de porter en compte au Commerçant, de plein droit, une indem-

nité forfaitaire de 15% du solde ouvert, avec un minimum de 10 euro, au titre de frais de dossier. Dans ce cas, Worldline peut également mettre fin immédiatement au Contrat.

7. CONTESTATIONS PAR LE COMMERCANT

7.1. Le Commerçant dispose d'un délai de forclusion de quarante-cinq jours après date de transaction, pour signaler un non-paiement ou une erreur dans le montant. Passé ce délai, il accepte irrévocablement la situation comptable (sans préjudice des dispositions de l'article 6). Si Worldline a procédé au débit du Compte Interne en application de l'article 6, le Commerçant dispose d'un délai de trente jours pour contester le débit par recommandé et de façon motivée. Passé ce délai de forclusion, le Commerçant est censé accepter sans conditions la situation comptable.

7.2. Pour toutes les transactions, le Commerçant conservera le ticket ou toute autre pièce de preuve de vente comme défini par les Schémas Cartes par pendant deux ans. Sur demande écrite de Worldline, le Commerçant enverra dans les 7 jours une copie complète et lisible des preuves relevantes, à défaut de quoi Worldline est habilité à débiter le compte, conformément aux Conditions Communes.

8. RESPONSABILITE DES PARTIES

8.1. Worldline suivra toutes les évolutions imposées par les organismes de paiement internationaux dans le domaine des systèmes d'acceptation et réseaux.

8.2. Il est interdit au Commerçant d'effectuer des transactions avec une de ses propres Cartes dans un de ses Applications de Paiement.

8.3. Il est interdit au Commerçant de travailler avec des Applications de Paiement qui ne sont pas certifiées par Acquiris, ou qui ne sont pas en état de traiter des transactions avec des cartes à puce.

8.4. Le Commerçant supporte l'intégralité du risque lié à sa négligence et est responsable pour les abus et fraudes, y compris les éventuelles amendes et frais pouvant être imposés à Worldline par les Schémas Carte, pouvant être commis par ses préposés ou toute autre personne, quelle qu'elle soit, dans le cadre de l'acceptation de la Carte.

8.5. Le Commerçant s'abstiendra de toute forme d'équilibrage d'acquisition ("*load balancing*", c'est-à-dire la distribution de transactions entre différents numéros d'affiliation de Worldline et/ou d'autres acquéreurs).

8.6. Worldline n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation erronée ou frauduleuse de l'Application de Paiement. Dès que le Commerçant constate une violation des mécanismes de sécurité ou suspecte avoir affaire à une escroquerie (ou tentative d'escroquerie) ou à un Titulaire de Carte frauduleux (à cause, par ex, du montant, du

nombre, de la nature ou de l'origine des transactions, de différence dans l'adresse du Titulaire de Carte, etc.), il doit immédiatement en informer la ligne CODE 10 afin de limiter les dommages complémentaires éventuels.

8.7. Le Commerçant et ses co-contractants, pour lesquels le Commerçant se porte garant, sont tenus de protéger les données de transaction contre toute forme d'interception pendant leur transport, ainsi que pendant leur conservation (pour autant que les normes PCI/DSS le permettent). Le Commerçant reconnaît être informé des normes PCI/DSS (Payment Card Industry) et les accepter. Le remboursement de toute fraude liée au non-respect de ces normes sera imposé au Commerçant, y compris toutes les amendes pouvant être infligées, le cas échéant, par le Schéma Carte.

8.8. Le Commerçant sera tenu responsable pour tous les amendes et frais imposés à Worldline par les Schémas Carte, ainsi que pour tous les coûts causés pour l'usage frauduleux de données interceptées ou pour d'éventuelles falsifications de Cartes si un de ses points de vente est défini comme Common Purchase Point.

Si Worldline a des soupçons fondés (par exemple sur base de l'identification du Commerçant par un système de détection de fraude) en ce qui concerne l'identification du Commerçant comme Common Purchase Point, alors Worldline sera habilitée à :

- bloquer immédiatement les Comptes Internes du Commerçant, jusqu'au moment où les Comptes Internes seront crédités par le Commerçant d'un montant au moins égal à la provision mentionnée ci-dessous, les retards de paiement découlant de ce blocage ne générant aucun droit à des intérêts ou toute autre forme de dédommagement;
- utiliser les sommes disponibles sur le Comptes Internes du Commerçant pour constituer une provision destinée au paiement de l'ensemble des fraudes, amendes et autres frais liés à l'incident. Cette provision sera estimée sur base de facteurs tels que le nombre de Cartes impliquées, les tarifs et amendes tels que déterminés par les Schémas Carte. Lors de la clôture de l'incident, Worldline transférera l'éventuel solde restant au Commerçant par l'intermédiaire du Compte Interne. Au cas où la provision ou les sommes disponibles sur les Comptes Internes devaient s'avérer insuffisantes, Worldline pourra procéder au recouvrement du solde auprès du Commerçant;

8.9. En cas de soupçons fondés de l'agissement du Commerçant en tant que Common Purchase Point, ou d'une autre violation des règles PCI/DSS, le Commerçant se verra chargé de désigner un auditeur légal, certifié par PCI/DSS, à la première demande de Worldline et ce dans les 48 heures à compter de la notification de Worldline. Cet auditeur sera chargé de la mission de procéder à un audit légal concernant l'incident.

Le Commerçant s'assurera que Worldline ait accès à tous les rapports rédigés par l'auditeur légal en ce qui concerne l'incident. Si le Commerçant ne respecte pas le délai de désignation de l'auditeur légal, Worldline sera habilité à désigner elle-même un auditeur légal aux frais du Commerçant. Les frais qui en découlent seront également estimés dans la provision et seront portés en compte au Commerçant.

Le Commerçant s'abstiendra d'examiner lui-même ses systèmes, entre autres pour éviter d'effacer ou de contaminer des traces.

8.10. S'il est établi que le Commerçant n'a pas respecté les règles PCI/DSS d'application, ou a commis toute autre faute relative à l'incident, le Commerçant est alors responsable pour tous les frais, amendes des Schémas Carte, les dépenses relatives à l'audit légal, et les transactions frauduleuses opérées au moyen de cartes falsifiées ou de données interceptées.

8.11. Le Commerçant qui offre à ses clients Titulaires de carte, le moyen de payer un pourboire au moyen de son Application de Paiement, en ajoutant le montant du pourboire sur la Preuve d'Achat à côté du montant de la transaction, supporte seul les risques liés à cette opération. En cas de contestation par le Titulaire de Carte, son Compte Interne sera débité du montant du pourboire.

9. DEFINITIONS

- Acquiris: institution agissant en tant que fournisseur de service pour les organismes de gestion des Cartes qui acceptent des transactions avec des terminaux de paiement. Dans cette optique, Acquiris remplit deux rôles: la régulation du procédé de distribution des spécifications entre les vendeurs de terminaux de paiement et la régulation de la procédure de certification des terminaux de paiement.
- Card Not Present: la situation où la Carte n'est pas présente physiquement au moment de la transaction, et n'est donc pas lue physiquement par l'Application de Paiement. Cela concerne principalement les formes de ventes où les commandes sont acceptées à distance (en ligne, par poste, téléphone ou fax), ou pour lesquelles les ventes ont un caractère récurrent (ex. pour la facturation périodique d'un abonnement).
- Code d'Autorisation: ce code indique que la Carte peut être acceptée selon l'opinion de l'émetteur de la carte, à condition que le Commerçant observe toutes les obligations de contrôle relatives à l'acceptation d'une Carte. Le code signifie uniquement que l'émetteur de la carte n'émet à ce moment aucune opposition sur le Carte, que la Limite d'Utilisation n'est pas dépassée et que la période de validité de la Carte n'est pas expirée. La réception d'un Code d'Autorisation n'implique pas nécessairement que la personne qui présente la Carte est également le titulaire de carte légitime, ou que la

Carte n'est pas falsifiée, ou (*en cas de transactions Card Not Present*), que le nom et/ou l'adresse du Titulaire de Carte communiqué est correct. La réception d'un Code d'Autorisation n'implique pas non plus une garantie de paiement ou la certitude de n'avoir aucune contestation de la transaction (*charge back*).

- Code Secret / PIN Code: code que le Titulaire de Carte doit introduire pour valider la transaction, lorsque l'Application de Paiement le demande.
- Common Purchase Point: la situation qu'un point de vente du Commerçant est identifié comme étant le point commun qui a servi, avant la falsification ou l'interception, à des transactions authentiques, à des tentatives authentiques de transaction ou qui a fait office de lieu de stockage du numéro de carte.
- Compte Interne: un compte interne tenu par Worldline au nom du Commerçant qui est utili-

sé pour l'exécution de transactions. Tous les Comptes Internes au nom du Commerçant auprès de Worldline sont considérés faire partie d'un seul et même compte, et Worldline peut à n'importe quel moment exercer une compensation entre ces comptes.

- Ligne CODE 10: le numéro de téléphone +32 2 205 85 65 de Worldline.
- Limite d'Acceptation (Floor Limit): montant maximum pour lequel un Commerçant peut accepter une transaction sans demander un code d'Autorisation.
- Limite d'Utilisation: le montant total maximal que le Titulaire de Carte peut dépenser avec sa Carte.
- Présentateur de la Carte: la personne qui présente une Carte au Commerçant aux fins de l'utiliser pour une certaine transaction. Comme décrit dans les articles 3-5, le Commerçant doit contrôler que le Présentateur de la Carte est

bien le titulaire légitime (càd le Titulaire de Carte).

- PCI/DSS (*Payment Card Industry Data Security Standards*): standard international qui est soutenu par les entreprises de cartes de crédit les plus importantes comme Visa et MasterCard International, et qui a pour but de contrer les malversations possibles avec des données de cartes de crédit. Voyez <https://www.pcisecuritystandards.org>.
- Titulaire de Carte: la personne dont le nom est imprimé sur la Carte et dont la signature correspond avec celle au verso de la Carte, à l'exception des Cartes pré-payées.

Les termes "Preuve d'Achat (Sales Voucher)" et "Application de Paiement" sont définis dans les Conditions de Service relatives aux Cartes Internationales, dont ces Conditions Communes font partie.