



## Conditions de Service Sips

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE SIPS

1.1. Le service "Sips" consiste à donner au Commerçant un service de caisse en ligne. A cet effet, le service Sips utilise des formulaires adaptés au protocole de paiement de la Carte concernée.

### 2. TRANSACTION DE PAIEMENT EN LIGNE

2.1. Lorsque l'Acheteur souhaite effectuer un paiement avec une Carte, Worldline introduit une demande d'autorisation pour chaque transaction en ligne.

2.2. Indépendamment du résultat de la demande d'autorisation (acceptation ou rejet), et indépendamment du type de paiement, la réponse de l'émetteur de carte est systématiquement envoyée à l'Acheteur ainsi qu'au serveur du Commerçant.

2.3. Les transactions acceptées sont transmises par Worldline via un transfert au(x) prestataire(s) de service de paiement indiqué(s) par le Commerçant sur le Bon de Commande/Document de Couverture. Worldline tient un registre des transactions traitées pendant une période de six mois.

Le Commerçant reconnaît que Worldline peut contrôler les transactions du Commerçant, et que Worldline a la possibilité de ne pas exécuter une transaction si des faits ou des soupçons objectifs existent que 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 (des) transaction(s) refusée(s).

### 3. CONTROLE DE L'AUTORISATION DE LA CARTE

3.1. Les contrôles de l'autorisation de la carte sont effectués de façon séquentielle dès que les données arrivent sur la plateforme de paiement de Worldline, sur base des informations (numéro de Carte, date d'échéance et cryptogramme visuel) fournies et confirmées par l'Acheteur, dans le format utilisé pour introduire des données bancaires.

3.2. Ces contrôles comprennent les éléments suivants:

- La date d'échéance est contrôlée pour s'assurer qu'elle est ultérieure à la date de transaction.
- La présence et la composition numérique du cryptogramme visuel sont contrôlés.
- Le numéro de Carte est contrôlé pour s'assurer qu'il comprend entre 10 et 19 caractères et qu'il est composé de caractères numériques.
- La probabilité mathématique de la validité du numéro de la Carte est vérifiée.

3.3. Si ces contrôles ne révèlent aucuns éléments négatifs, le processus de demande d'autorisation est activé.

3.4. Si ces contrôles révèlent des éléments négatifs, il est demandé à l'Acheteur de réitérer la procédure. La transaction sera interrompue après trois tentatives ratées.

### 4. GESTION DES SYSTEMES DE PAIEMENT

Le Commerçant dispose d'un accès en ligne aux transactions qui ont été enregistrées par le service Sips, afin de consulter, de valider (entièrement ou partiellement), d'annuler, de rembourser ou de forcer une transaction.

### 5. RAPPORTAGE

5.1. Worldline n'échange aucune information sensible concernant l'Acheteur (nom, adresse, numéro de carte, ...) avec le Commerçant.

5.2. Le Commerçant accepte que l'intégrité du contenu du relevé envoyé par e-mail ne puisse pas être garanti.

### 6. IMPLEMENTATION DU SERVICE SIPS

#### 6.1. Aperçu

L'implémentation du service Sips a lieu en trois étapes ; installation et test du Connecteur Sips; la procédure d'acceptation end-to-end du Connecteur Sips; et enfin la mise en ligne (go-live)

#### 6.2. Installation et test du Connecteur Sips

Dès que Worldline a réceptionné le Bon de Commande/Document de Couverture signé par le Commerçant, Worldline fournit au Commerçant:

- la documentation technique détaillée correspondante, y compris les exemples d'implémenta-

tation du Connecteur Sips pour les situations standard; et

- un Certificat de Production spécifique pour le Commerçant, envoyé par e-mail sécurisé.

En tant que dépositaire du Connecteur Sips et du Certificat de Production, le Commerçant s'engage à prendre les mesures de sécurité nécessaires afin de préserver leur stricte confidentialité. Sans préjudice du sens général de la phrase précédente, le Commerçant s'engage à respecter plus particulièrement les mesures de sécurité élémentaires suivantes:

- les certificats de Production ne peuvent pas se trouver dans un registre public et être accessibles via Internet;
- le registre des certificats de Production ne peut pas être indexé par des moteurs de recherche ou avoir fait l'objet dans le passé d'une indexation (le chemin d'accès serait conservé dans le cache du moteur de recherche);
- faire installer le Connecteur Sips par un expert en la matière.

#### 6.3. Procédure d'acceptation end-to-end du Connecteur Sips

Dès que l'intégration du Connecteur Sips est effective, le Commerçant doit utiliser le Certificat de Production délivré par Worldline, pour effectuer au moins un test (connexion et paramétrisation). Ce test de pré-production sera effectué par le Commerçant avec des vrais numéros de carte. Worldline souligne que l'utilisation de vrais numéros de carte relève de la responsabilité du Commerçant et recommande dès lors de faire ce test avec de petits montants.

Si le Commerçant a achevé ces tests de pré-production avec succès (ce qui résulte d'une réponse positive à une demande d'autorisation), il remet à Worldline un procès-verbal signé pour acceptation, avec la date à laquelle il souhaite passer en production..

#### 6.4. Mise en ligne (go-live)

Worldline effectue la mise en ligne du lundi au jeudi (à l'exception des jours fériés légaux en Belgique). La réception du procès-verbal d'acceptation vaut également pour approbation de la mise en production. Le Commerçant s'engage à vérifier, les jours suivants la mise en ligne, que son compte bancaire est bien crédité des transactions Sips réa-

lisées. Si ce n'est pas le cas, il doit en informer Worldline dans les trois jours.

Si Worldline n'a pas reçu le procès-verbal d'acceptation dans les trois mois de réception du Certificat de Production par le Commerçant, Worldline a le droit de mettre fin au Contrat par lettre recommandée, et de demander au Commerçant de renvoyer le Connecteur Sips et la documentation, ou d'en fournir la preuve de destruction.

## 7. ENTRETIEN

### 7.1. Entretien préventif et de sécurité

Worldline peut suspendre temporairement le service Sips pour entretien technique, en particulier pour l'installation de correctifs de sécurité conformément aux recommandations PCI/DSS. Worldline s'efforce de planifier de tels entretiens une semaine calendrier à l'avance. Worldline en informera le Commerçant en envoyant un e-mail à l'adresse e-mail indiquée dans le Bon de Commande/Document de Couverture.

### 7.2. Entretien correctif

Worldline consentira aux efforts nécessaires pour fournir au Commerçant un accès au service Sips, de la façon la plus continue possible.

Worldline informera le Commerçant des interruptions du service Sips par e-mail à l'adresse e-mail indiquée dans le Bon de Commande/Document de Couverture.

Si des perturbations du service Sips sont causées par des parties externes (comme par ex. le serveur d'autorisation d'un émetteur de Carte, ou d'une institution financière), le rôle de Worldline sera limité à informer de telles parties des perturbations, afin qu'elles puissent entreprendre les actions nécessaires.

## 8. OBLIGATIONS DE WORLDLINE

8.1. Worldline consentira aux efforts nécessaires pour fournir le service Sips selon les règles de l'art.

8.2. Worldline consentira aux efforts nécessaires pour assurer la fiabilité et la sécurité du service Sips, en utilisant des serveur authentifiés, en signant des messages, et en protégeant des données échangées. Le Commerçant reconnaît la nature imprévisible d'Internet, la complexité du logiciel, la multitude de parties concernées et de facteurs, tels que le risque accru de piratage (hacking).

Worldline rappelle au Commerçant que la sécurité des paiements entre l'ordinateur de l'Acheteur et le service de paiement dépend de l'utilisation de SSL ("Secure Socket Layer": protocole cryptographique qui permet de transporter de façon confidentielle de l'information sur Internet). Worldline n'a aucun impact sur des éléments tels que le fonctionnement général d'Internet, des réseaux de télécommunication, des serveurs de parties tierces, etc.

8.3. Worldline prend les efforts nécessaires pour assurer la continuité et la qualité du service Sips. Dans ce cadre, les parties peuvent conclure un Service Level Agreement si le nombre de transactions du Commerçant est supérieur à 50.000 par mois.

8.4. Les obligations de Worldline pour conseiller le Commerçant se limitent exclusivement aux conditions techniques de l'utilisation du service Sips, et n'englobent pas les obligations d'information qui incombent aux institutions financières.

8.5. Worldline s'efforcera de réparer les erreurs reproductibles, pour autant que ces erreurs soient sous le contrôle de Worldline. Si le Commerçant constate une erreur, il doit informer le plus rapidement possible sa personne de contact chez Worldline, par écrit ou par e-mail, de l'erreur et des symptômes. Worldline répondra par écrit. Si possible, la réponse comprendra les mesures de réparation et un planning d'implémentation.

## 9. OBLIGATION DU COMMERCANT

9.1. Le Commerçant est responsable de la conservation du Connecteur Sips et de la documentation, dès leur remise au Commerçant.

9.2. Le Commerçant veille à ce que son site web soit sécurisé et informe Worldline de chaque utilisation frauduleuse du service Sips.

9.3. Le Commerçant suivra strictement les règles PCI/DSS en matière de protection de données de Carte.

9.4. Le Commerçant est lui-même responsable des produits et des services qu'il propose aux Acheurs. Worldline n'est pas responsable pour les informations, messages, images et le contenu en général en provenance du Commerçant ou de son site Internet.

9.5. Le Commerçant porte l'entière responsabilité des conséquences pour chaque modification apportée par lui-même ou un tiers au service Sips, et en particulier pour les conséquences de chaque modification et/ou perturbation du logiciel qui pourrait modifier la nature du service Sips.

## 10. DEFINITIONS

- Acheteur: utilisateur internet qui effectue un paiement sur le site internet du Commerçant, pour un produit ou service proposé par le Commerçant sur son site internet.
- Certificat de Production: certificat qui consiste en une clé de sécurité qui doit permettre de garantir la confidentialité et l'intégrité d'un paiement.
- Connecteur Sips: logiciel développé par Worldline (API ou *Application Programming Interface*), installé chez le Commerçant et qui lui permet de gérer les échanges de données avec la plateforme Sips.
- 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>.