

Conditions de Service Axis

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Les présentes Conditions de Service Axis (les «**Conditions de Service**») régissent les services fournis par Worldline via la Plateforme Centrale Axis (le «**Service Axis**»). Le Service Axis gère le flux des Transactions entre le Terminal de Paiement et les systèmes et plateformes de l'Établissement de Paiement.

1.2. Les présentes Conditions de Service font partie intégrante du Contrat et s'appliquent en complément des Conditions Générales, et de toutes autres Conditions de Service, de Produit ou Conditions Particulières applicables au Contrat, telles que spécifiées dans un Module du Contrat.

2. DESCRIPTION

2.1. La description du Service Axis, y compris ses caractéristiques, sa configuration spécifique, ses fonctionnalités et sa configuration pour le Commerçant, ainsi que tous les niveaux de service applicables, sont décrits dans la Documentation (en particulier dans la Documentation d'intégration), qui fait partie intégrante du Contrat.

2.2. Pour faciliter la fourniture (continue) du Service Axis au Commerçant, les prérequis suivants doivent être remplis:

2.2.1. le Commerçant doit établir une connexion sécurisée à la Plateforme Centrale Axis avant de commencer à utiliser le Service Axis et maintenir une connexion à jour pendant toute la durée du Contrat, conformément aux conditions notifiées périodiquement par Worldline. La connexion initiale avec la Plateforme Centrale Axis sera établie lors du processus de configuration du service décrit à l'Article 2.6;

2.2.2. la Plateforme Worldline doit être connectée à l'Établissement (aux Établissements) de Paiement (ou à d'autres fournisseurs de services tiers) choisi(s) par le Commerçant avant le début du Service, et cette connexion doit rester accessible pendant toute la durée du Contrat.

2.3. En fournissant le Service Axis, Worldline agit en tant qu'intermédiaire technique entre le Commerçant, les clients du Commerçant et les Établissements de Paiement, mais ne fournit pas de «*Service de Paiement*». Tous les Fonds de Transaction seront directement versés au Commerçant, sans que

Worldline ne soit impliqué dans le flux des fonds. Les modalités de Versement des fonds sont convenues entre le Commerçant et l'Établissement de Paiement.

2.4. Si Worldline (ou un autre membre du Groupe Worldline) agit également en tant qu'Établissement de Paiement, ce rôle sera régi par les conditions spécifiques du Module du Contrat et les Conditions de Service d'Acquisition, et toutes les fonctions attribuées en vertu des présentes Conditions de Service Axis à l'Établissement de Paiement seront assumées par Worldline ou le membre concerné du Groupe Worldline.

2.5. Le Service Axis est fourni selon un modèle «*Logiciel en tant que Service*», donnant accès à la Plateforme Centrale Axis en tant que service partagé pour le Commerçant et d'autres clients de Worldline.

2.6. Sauf indication contraire dans les présentes Conditions de Service, le Service Axis n'inclut aucun élément commercial ou fonctionnel lié au processus de vente du Commerçant, tel que la création et l'hébergement de catalogues de produits ou la livraison de biens et/ou de services.

3. LA CONFIGURATION DU SERVICE

3.1. Worldline installera et configurera la Plateforme Centrale Axis et, en accord avec le Commerçant, l'adaptera avec les paramètres et options sélectionnés par le Commerçant, tels que spécifiés dans la Documentation. Worldline établira également des connexions entre la Plateforme Centrale Axis, le réseau du Commerçant, les Terminaux de Paiement et les systèmes des Établissements de Paiement.

3.2. La configuration décrite à l'Article 3.1 prendra la forme d'un projet d'implémentation convenu entre Worldline et le Commerçant. Worldline informera le Commerçant lorsque le Service Axis sera prêt pour l'implémentation, après quoi le Commerçant vérifiera que le Service Axis a été implémenté conformément à l'accord.

3.2.1. Si la vérification du Commerçant confirme que le Service Axis a été implémenté conformément à l'accord entre le Commerçant et Worldline, les parties formaliseront la bonne implémentation dans un procès-verbal de réception, formaté comme spécifié dans la Documentation;

3.2.2. Si la vérification du Commerçant révèle que le Service Axis n'a pas été implémenté conformément à l'accord entre le Commerçant et Worldline, le Commerçant en informera Worldline par écrit. Worldline corrigera toute défaillance dans des délais commercialement raisonnables et en informera le Commerçant.

3.3. Le Commerçant doit effectuer les vérifications nécessaires dans les dix (10) jours suivant la réception de la notification d'achèvement de Worldline. Si le Commerçant ne répond pas dans ce délai de 10 jours, l'implémentation du Service Axis sera considérée comme acceptée.

4. LE RÔLE DE WORLDLINE

4.1. Worldline fournira le Service Axis tel que décrit dans la Documentation, conformément aux bonnes pratiques du secteur, et déployera des efforts commercialement raisonnables pour s'acquitter correctement de ses obligations contractuelles et conformément aux termes du Contrat. Toutes les obligations de résultat de Worldline, le cas échéant, sont énoncées dans l'«Accord de Niveau de Service» inclus dans la Documentation.

4.2. Worldline fournira le Service Axis conformément aux règles actuelles de la «Norme de Sécurité des Données PCI» et maintiendra l'attestation de conformité PCI/DSS pertinente pendant toute la durée du Contrat.

4.3. Worldline effectuera la maintenance corrective et évolutive de la Plateforme Centrale Axis et de tout logiciel utilisé pour fournir le Service Axis.

4.4. Les modifications fonctionnelles et les nouvelles fonctionnalités sont explicitement exclues du champ d'application de la maintenance, sauf pour les modifications ou nouvelles fonctionnalités du Service Axis que Worldline choisit de mettre en œuvre à sa discrétion conformément à l'Article 6.2. Toute autre modification fonctionnelle nécessitera un accord séparé entre Worldline et le Commerçant.

4.5. Worldline collectera les données techniques d'exploitation transmises aux Terminaux de Paiement connectés à la Plateforme Centrale Axis afin de recueillir des statistiques et d'améliorer ses Services.

4.6. Worldline n'assumera aucune responsabilité en cas de défaillance du Service Axis si la défaillance résulte:

- 4.6.1. de l'utilisation par le Commerçant de tout accessoire, machine, logiciel ou appareil en relation avec le Service Axis;
 - 4.6.2. de l'utilisation par le Commerçant du Service Axis d'une manière non conforme au Contrat ou aux Instructions de Worldline;
 - 4.6.3. du défaut du Commerçant de fournir une Infrastructure conforme aux spécifications du Service Axis ou de son logiciel de support; et
 - 4.6.4. de l'utilisation du Service Axis par un tiers non autorisé par Worldline.
- 5. LE RÔLE DU COMMERÇANT**
- 5.1. Le Commerçant reconnaît que la fourniture du Service Axis repose sur sa participation active et sa coopération. En particulier, le Commerçant doit:
- 5.1.1. communiquer et/ou faciliter l'accès aux documents, informations et méthodologies qu'il utilise et qui sont nécessaires à la bonne implémentation et fourniture du Service Axis;
 - 5.1.2. répondre à toute demande de Worldline et prendre des décisions en temps opportun pour permettre à Worldline de respecter les jalons ou autres obligations en vertu du Contrat, sans retard injustifié;
 - 5.1.3. informer rapidement Worldline de tout événement ou action susceptible de retarder l'exécution du Contrat. Dans ce cas, les parties se consulteront sur les moyens d'atténuer le retard et pourront convenir d'ajuster les dates de livraison d'un jalon ou du Service Axis si nécessaire;
 - 5.1.4. se conformer aux prérequis pour l'implémentation du Service Axis, notamment en ce qui concerne l'Infrastructure du Commerçant, tels que notifiés périodiquement par Worldline. À cette fin, le Commerçant mettra en œuvre et déployera des mesures de sécurité techniques et autres suffisantes pour empêcher l'utilisation abusive de son Infrastructure et du Service Axis. En particulier, le Commerçant doit : (i) mettre en œuvre une politique de sécurité interne ; (ii) protéger l'accès à tous les serveurs, applications et infrastructures techniques, notamment en utilisant des pare-feu, des systèmes de prévention des intrusions et des logiciels antivirus de pointe, en installant des correctifs de sécurité et en activant les configurations de sécurité sur toutes les machines connectées à la Plateforme Worldline ; (iii) utiliser un navigateur et un système d'information mis à jour et compatibles avec le Service Axis ; (iv) se conformer aux normes applicables au Service Axis, telles que PCI/DSS et PCI P2PE ; et (v) respecter les protocoles et normes Internet en vigueur;
 - 5.1.5. former régulièrement son personnel à la manipulation et à l'utilisation correctes de la Plateforme Worldline et du Compte à intervalles réguliers, y compris avant leur première utilisation;
 - 5.1.6. gérer son Infrastructure qui interagit avec la Plateforme Centrale Axis et surveiller l'intervention de tiers liée à la fourniture du Service Axis conformément aux bonnes pratiques du secteur;
 - 5.1.7. mettre en œuvre des mesures adéquates pour prévenir l'utilisation abusive ou la manipulation du Service Axis, notamment pour prévenir les Transactions frauduleuses ou autrement inappropriées.
 - 5.2. Le Commerçant reconnaît et accepte qu'en cas de manquement ou de retard dans l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat affectant la performance du Service Axis, Worldline ne sera pas tenu responsable du non-respect de ses obligations affectées par ce manquement ou ce retard.
 - 5.3. Le service de consultation via l'*«Interface Web Commerçant»* ne peut être utilisé que si le Commerçant a enregistré chaque utilisateur auprès de Worldline et que chaque Utilisateur Commerçant s'est vu attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le Commerçant doit s'assurer que les noms d'utilisateur et les mots de passe fournis aux utilisateurs du service sont exacts, complets et à jour. Les identifiants de connexion sont personnels à chaque utilisateur, et le Commerçant doit s'assurer que personne n'utilise les identifiants d'un autre utilisateur pour accéder au service. Le Commerçant sera seul responsable de l'utilisation des identifiants de connexion par les Utilisateurs Commerçants. Worldline vérifiera uniquement les identifiants de connexion, et aucune autre vérification ne sera effectuée. Toute partie qui se connecte au service ou s'identifie autrement comme un Utilisateur Commerçant sera considérée comme ayant été autorisée par le Commerçant à utiliser le service.
 - 5.4. Le Commerçant doit se conformer, et s'assurer que chaque utilisateur se conforme, aux règles de sécurité de la Plateforme Centrale Axis. Cette obligation inclut, mais sans s'y limiter, de s'assurer que ni le Commerçant ni aucun utilisateur ne:
 - 5.4.1. accède à des données non destinées à l'utilisateur concerné ou se connecte à un serveur ou à un compte auquel l'utilisateur n'a pas accès;
 - 5.4.2. tente d'identifier, d'examiner ou de tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau ou de contourner les mesures de sécurité et d'authentification en place sans autorisation écrite préalable de Worldline;
 - 5.4.3. cherche à interférer avec, perturber ou modifier le fonctionnement de la Plateforme Centrale Axis, du serveur ou du réseau, ou plus généralement du Service Axis, ou
- tente de le rendre inutilisable, y compris les cas causés par la saturation du système ou du réseau (y compris en raison de surcharge ou de congestion (*«flooding»*), d'envoi massif de courriels non sollicités (*«email bombing»*), ou de panne (*«crash»*));
- 5.4.4. falsifie des données d'un protocole de transfert de données ou une adresse IP, ou une partie des informations contenues dans l'en-tête d'un courriel;
 - 5.4.5. prenne des mesures pour obtenir des services pour lesquels il n'est pas autorisé;
 - 5.4.6. empêche l'authentification de l'utilisateur ou mette en danger la sécurité de tout serveur, réseau ou accès à un compte (un processus généralement appelé *«cracking»* ou *«hacking»*), ou interfère avec le fonctionnement de la Plateforme Centrale Axis, du serveur ou du réseau, ou plus généralement du Service Axis (*“denial of service”* / *“service attacks”*)); ou
 - 5.4.7. envoie des virus, vers, chevaux de Troie ou autres codes ou pièces jointes nuisibles.

6. LES MODIFICATIONS ET LES NOUVEAUX SERVICES

6.1. Le Commerçant peut demander une modification de la fonctionnalité du Service Axis en soumettant à Worldline des spécifications écrites décrivant les modifications proposées. Dès réception d'une telle demande, Worldline l'évaluera et préparera une proposition décrivant l'impact, les travaux nécessaires et les coûts associés à la modification proposée. Aucune modification ne sera mise en œuvre tant que les parties ne seront pas parvenues à un accord concernant la modification.

6.2. Worldline se réserve le droit d'apporter des modifications au Service Axis ou à la Plateforme Centrale Axis. Si une modification affecte le Service Axis ou nécessite des modifications de l'Infrastructure du Commerçant, Worldline en informera le Commerçant suffisamment à l'avance. Le Commerçant est tenu de mettre en œuvre les modifications à ses propres frais. Cette notification comprendra (i) un calendrier et un échéancier de mise en œuvre, (ii) une description des modifications, (iii) une description des fonctions fournies par la modification, et (iv) les procédures de test à suivre par le Commerçant, le cas échéant.

7. LA PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

Cet article vise à compléter l'Article 9 des *Conditions Générales*, sans affecter leur portée générale. Il s'applique spécifiquement à la Plateforme Centrale Axis, au Service Axis et à tout logiciel ou autre actif s'y rapportant.

7.1. Le Commerçant reconnaît que tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs à la

Plateforme Centrale Axis et au Logiciel Axis sont, et resteront, la propriété exclusive de Worldline ou, le cas échéant, de ses concédants de licence tiers. Le Contrat ne constitue pas, et ne doit pas être interprété comme constituant, directement ou indirectement, un transfert exprès ou implicite de propriété de ces droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle au Commerçant, à ses sociétés affiliées ou à ses clients.

7.2. Sous réserve du paiement de tous les montants dus en vertu du Contrat, Worldline accorde au Commerçant une licence non exclusive, non transférable, non susceptible de sous-licence et limitée pour utiliser le Logiciel C3 sur les Terminaux de Paiement vendus ou loués au Commerçant par Worldline, uniquement aux fins d'utilisation du Service Axis pendant la durée du Contrat. En vertu de cette licence, le Commerçant est autorisé à:

- 7.2.1. exécuter et afficher le logiciel C3 sur le Terminal de Paiement et permettre son utilisation pour toutes les transactions de paiement utilisant le terminal; et
- 7.2.2. faire une seule copie du logiciel C3 sur un support optique ou magnétique.

Il est interdit au Commerçant de copier, désassembler, traduire, adapter, modifier, effectuer de l'ingénierie inverse ou décompiler le logiciel C3 ou toute partie de celui-ci.

7.3. À titre d'exception au principe général de licence non susceptible de sous-licence, cette licence accorde au Commerçant le droit d'autoriser son fournisseur qui gère ou intègre l'infrastructure du Commerçant à utiliser le Logiciel C3 uniquement dans la mesure nécessaire pour permettre au Commerçant de bénéficier du Service Axis.

7.4. Sous réserve du paiement de tous les montants dus en vertu du Contrat, Worldline accorde au Commerçant le droit d'accéder à l'*«Interface Web Commerçant»* pour les opérations de supervision et les statistiques de flux de Transactions, uniquement pour utiliser le Service Axis pendant la durée du Contrat.

8. LA PROTECTION DES DONNÉES

8.1. Lors de la fourniture du Service Axis, Worldline agira en tant que Sous-traitant lors du traitement des Données Personnelles pour le compte du Commerçant. Les droits et obligations de chaque partie relatifs au traitement des Données Personnelles nécessaires au Service sont détaillés dans les Conditions de Traitement.

8.2. Détails du traitement:

Nature du traitement:

Le Traitement consiste, entre autres, en les opérations suivantes: collecte, organisation, structuration, stockage, adaptation, extraction, consultation, utilisation, alignement ou combinaison, restriction, effacement, accès à distance et transfert à des personnes qui participent au Traitement des Données Personnelles.

Catégories de Personnes Concernées:

Titulaires de Carte, représentants et/ou employés du Commerçant.

Catégories de données personnelles traitées:

Données d'identification (telles que prénom, nom); Coordonnées (telles que adresse e-mail); Données financières (telles que numéro de carte (tronqué), date d'expiration de la carte, CVV); Données transactionnelles (telles que adresse de livraison, référence de transaction, montant de la transaction, date de transaction, historique des transactions, achat); Identifiants techniques (tels que adresse IP, historique des interactions réseau); Données de communication (telles que ticket d'assistance et/ou dossier).

Conservation des données:

Étant donné que Worldline offre un service partagé, une période de conservation des données standardisée est mise en œuvre pour la fourniture du Service Axis.

Période de conservation des données par défaut: Worldline conservera les Données Personnelles

pendant une période de quinze (15) mois à compter de la date de la transaction. Après cette période, sans préjudice de la sauvegarde de Worldline et sous réserve de toute obligation légale, réglementaire ou contractuelle de conservation contraire que Worldline doit respecter, les Données Personnelles seront effacées ou anonymisées.

Mesures techniques et organisationnelles supplémentaires: Non applicable.

Déviations par rapport aux Conditions de Traitement: Aucune.

Sous-traitants utilisés: Confidentialité.

9. DIVERS

Dans le cas où le Support de Sortie implique la restitution de certaines ou de toutes les données de Transaction stockées sur la Plateforme Centrale Axis en raison de la fourniture du Service Axis au Commerçant, le Commerçant reconnaît que les données transactionnelles sont limitées à quinze (15) mois d'historique des Transactions, et qu'aucune donnée de Transaction supplémentaire ne peut être restituée.

10. DÉFINITIONS

Les définitions sont énoncées dans les Conditions Générales. En outre, les termes définis suivants sont utilisés dans les présentes Conditions de Service:

Service Axis: a le sens qui lui est donné à l'Article 1 des Conditions de Service Axis.

Logiciel Axis: les logiciels Axis ou C3 appartenant à Worldline, tels que décrits dans le «Guide d'Exploitation pour les Commerçants Axis» (inclus dans la Documentation). Le Logiciel Axis comprend des composants hébergés sur la Plateforme Centrale Axis et/ou des composants d'application «client» qui sont installés sur le Terminal de Paiement.