

# Conditions de Service Worldline Global Online Payments

## 1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Les présentes Conditions de Service pour Worldline Global Online Payments (« **Conditions de Service** ») s'appliquent au Service décrit dans les présentes.

1.2. Ces 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 Spéciales pouvant s'appliquer au Contrat, telles que spécifiées dans les Modules du Contrat.

## 2. DESCRIPTION

2.1. Le Service Worldline Global Online Payments (le « **Service GoPay** » ou « **GoPay** ») est un service technique d'« acceptation en ligne » qui comprend les éléments suivants :

- 2.1.1. un service technique de traitement des paiements qui permet au Commerçant d'envoyer, de recevoir et de gérer les données de Transaction hébergées sur la Plateforme Worldline, et à Worldline d'envoyer ces données aux Institutions de Paiement (ou autres fournisseurs tiers) sélectionnées par le Commerçant et d'en recevoir les réponses pour le traitement ultérieur des données de Transaction ;
- 2.1.2. tout service auxiliaire au service technique de traitement des paiements fourni par Worldline au Commerçant de temps à autre, comme indiqué dans le Module du Contrat ;
- 2.1.3. l'hébergement du Site Worldline et du Compte Worldline, y compris toutes les données traitées par Worldline dans le cadre du service technique de traitement des paiements ou de tout service auxiliaire tel que décrit ci-dessus.

La configuration spécifique, les fonctionnalités et les options activées pour le Commerçant sont incluses dans le Module du Contrat et la Documentation.

2.2. Pour faciliter la fourniture (continue) du Service GoPay au Commerçant, les conditions préalables suivantes doivent être remplies :

- 2.2.1. le Commerçant doit établir une connexion sécurisée à la Plateforme Worldline avant de commencer le Service GoPay et maintenir une connexion à jour pendant toute la durée du Contrat, conformément aux

conditions notifiées périodiquement par Worldline ;

- 2.2.2. la Plateforme Worldline doit être connectée à la ou aux Institutions de Paiement (ou autres fournisseurs de services tiers) sélectionnées par le Commerçant avant le début du Service et cette connexion doit rester disponible pendant toute la durée du Contrat.

2.3. Lors de la fourniture du Service GoPay, Worldline agit en tant qu'intermédiaire technique entre le Commerçant, les clients du Commerçant et les Institutions de Paiement; il ne fournit pas de « Service de Paiement ». Tous les Fonds de Transaction seront réglés directement au Commerçant, sans que Worldline ne soit impliqué dans le flux de fonds. Les modalités de Règlement des fonds sont convenues entre le Commerçant et l'Institution de Paiement.

2.4. Si Worldline, ou tout membre du Groupe Worldline, agit également en tant qu'Institution de Paiement, cet arrangement sera régi par les conditions spécifiques décrites dans le Module de Contrat pertinent ainsi que par les Conditions de Service d'Acquisition, et toutes les fonctions attribuées à l'Institution de Paiement en vertu des présentes Conditions de Service Worldline Global Online Payments seront assumées par Worldline ou le membre concerné du Groupe Worldline.

2.5. Le Service GoPay est fourni selon un modèle « Logiciel en tant que Service », offrant l'accès à la Plateforme Worldline en tant que service partagé pour le Commerçant et les autres clients de Worldline.

2.6. Sauf indication contraire dans les présentes Conditions de Service, le Service GoPay ne comprend 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 PLATEFORME WORLDLINE

Avant la création du Compte Worldline, le Commerçant doit établir une connexion sécurisée (intégration) entre son Infrastructure et la Plateforme Worldline. Les différentes méthodes et procédures d'intégration sont décrites plus en détail dans la Documentation. Le Commerçant, ou son Fournisseur de Solution pour le compte du Commerçant, effectuera l'intégration et s'assurera qu'elle reste à jour

conformément à la Documentation. La connexion est établie sous la seule responsabilité du Commerçant.

## 4. LA CRÉATION ET LA GESTION DU COMPTE WORLDLINE

4.1. Avant l'activation du Compte Worldline, le Commerçant doit créer un compte test dans l'environnement de test de la Plateforme Worldline. Le Commerçant doit, à sa discrétion, tester minutieusement toutes les fonctionnalités du Compte Worldline et l'utilisation du Compte Worldline avec son Infrastructure. Lorsque le Commerçant le juge approprié, il peut demander l'activation de son Compte Worldline dans l'« environnement de production » de la Plateforme Worldline.

4.2. Worldline mettra à jour périodiquement la Plateforme Worldline en publiant de nouvelles versions. Avant chaque nouvelle version du logiciel relatif à la Plateforme Worldline, le Commerçant doit tester minutieusement la compatibilité de cette version avec son Infrastructure et apporter les adaptations nécessaires à son Infrastructure pour assurer la compatibilité avec le logiciel nouvellement publié.

4.3. Si le Commerçant fait appel à un Fournisseur de Solution ou a été présenté à Worldline par un Apporteur d'Affaires, le Commerçant autorise Worldline à :

- 4.3.1. fournir l'accès au Compte Commerçant à ce Fournisseur de Solution ou Apporteur d'Affaires ; et
- 4.3.2. partager avec le Fournisseur de Solution ou l'Apporteur d'Affaires toutes les données et autres informations dont ils ont besoin.

## 5. L'ACCÈS AU COMPTE WORLDLINE

5.1. Le Commerçant peut accéder de manière sécurisée à son Compte Worldline via le Site Worldline et le configurer à l'aide de ses identifiants de connexion personnels.

5.2. Le Commerçant reconnaît avoir librement choisi le logiciel de navigation pour accéder au Site Worldline et accepte que Worldline n'assume aucune responsabilité à cet égard.

5.3. L'adresse du Site Worldline peut changer périodiquement. En cas de changement, le Commerçant

en sera informé au moins quinze (15) jours à l'avance.

5.4. Toute partie accédant au Compte Worldline en utilisant soit les identifiants de connexion fournis par Worldline au Commerçant, soit ceux générés par l'outil de gestion, sera considérée comme autorisée par le Commerçant, qui sera responsable de la conduite de cette partie.

## 6. L'UTILISATION DU COMPTE WORLDLINE

6.1. Le Commerçant peut utiliser et gérer le Service GoPay via le Compte Worldline. Ce compte permet au Commerçant de consulter, examiner et gérer le statut des Transactions, ainsi que de visualiser et de configurer son profil et les paramètres de son compte. Le Commerçant peut avoir un ou plusieurs Comptes Worldline. De plus, le Compte Worldline offre diverses options de reporting. Les fonctionnalités et services inclus dans le Service GoPay sont détaillés dans la Documentation.

6.2. À l'exception du contenu directement fourni par Worldline dans le Compte Worldline, le Commerçant est entièrement et exclusivement responsable:

- 6.2.1. du contenu de son Compte Worldline;
- 6.2.2. de l'utilisation de son Compte Worldline, y compris les actions des Utilisateurs Commerçants et la configuration des paramètres du compte; et
- 6.2.3. des Transactions.

6.3. Le Commerçant s'engage à maintenir le contenu du Compte Worldline exact, complet et continuellement mis à jour.

6.4. Le Commerçant gérera le Compte Worldline à sa discréction, de bonne foi et en conformité avec toutes les Lois Applicables. En particulier, le Commerçant est seul responsable:

- 6.4.1. de la gestion du PSPID, la sélection des Utilisateurs Commerçants et l'utilisation et la protection des identifiants de connexion (y compris les identifiants utilisateur);
- 6.4.2. de l'utilisation du Compte Worldline, ou de tout composant de celui-ci, et de toute utilisation par un Utilisateur Commerçant, et dégagera Worldline de toute responsabilité et indemnisera Worldline pour tout dommage résultant d'une telle utilisation du Compte Worldline.

## 7. LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES TRANSACTIONS

7.1. Le Commerçant reconnaît la nécessité de mettre en œuvre des mesures de sécurité (informatiques) appropriées pour protéger l'intégrité de la Plateforme Worldline, du Compte Worldline, des Transactions et de ses intérêts financiers. La Documentation fournit un aperçu général des directives

de sécurité, qui ne sont pas exhaustives et peuvent évoluer dans le temps. Ces directives sont fournies à titre de recommandations uniquement. Il est de la responsabilité du Commerçant d'évaluer l'adéquation de ses mesures de sécurité, en tenant compte de sa situation spécifique.

7.2. Dans le cadre des mesures de sécurité, le Commerçant doit, sans limitation:

- 7.2.1. installer les correctifs de sécurité et activer les configurations de sécurité sur toutes les machines connectées à la Plateforme Worldline ;
  - 7.2.2. ne jamais stocker les données du Titulaire de la Carte ou les cryptogrammes visuels (tels que CVC/CVV) sur aucun type de support, sauf si le Commerçant dispose de la certification PCI/DSS requise;
  - 7.2.3. protéger et modifier régulièrement tous les mots de passe, en particulier ceux des Utilisateurs Commerçants accédant au(x) Compte(s) Worldline;
  - 7.2.4. sécuriser l'accès à tous les serveurs, applications et infrastructures techniques, en utilisant des pare-feu, des systèmes de prévention des intrusions et des logiciels antivirus de pointe;
  - 7.2.5. mettre en œuvre une politique de sécurité interne;
  - 7.2.6. former régulièrement le personnel sur la manipulation et l'utilisation correctes de la Plateforme Worldline et du Compte Worldline, y compris avant leur première utilisation; et
  - 7.2.7. obtenir et maintenir une certification PCI/DSS à jour, le cas échéant.
- 7.3. Worldline peut suspendre, partiellement ou entièrement, la fourniture du Service GoPay et/ou l'utilisation et l'accès au Compte Worldline et à la Plateforme Worldline si, de l'avis raisonnable de Worldline, les contrôles et/ou les mesures de sécurité mis en œuvre par le Commerçant sont inadéquats, ou si une utilisation anormale ou divergente du Service GoPay est observée.
- 7.4. Si le Commerçant pense ou soupçonne qu'il y a eu un accès ou une utilisation frauduleux ou non autorisé des identifiants de connexion, du Compte Worldline ou toute autre violation liée au Compte Worldline, le Commerçant doit immédiatement informer Worldline et désactiver tous les identifiants de connexion concernés.

7.5. Le service technique de traitement des paiements du Service GoPay comprend plusieurs outils automatiques et manuels qui permettent au Commerçant de vérifier la cohérence entre les Transactions traitées par Worldline et sa propre application de vente. Ces outils permettent notamment:

- 7.5.1. la consultation en ligne des Transactions dans le Compte Worldline;

7.5.2. la vérification de l'intégrité des données de paiement grâce à la configuration de paramètres de sécurité utilisant des systèmes cryptographiques standards;

7.5.3. la fourniture d'informations au Commerçant concernant les Transactions en cours de traitement.

7.6. Le Commerçant s'engage à établir et à mettre en œuvre des mesures de contrôle adéquates pour vérifier, en temps opportun, le bon traitement des Transactions, y compris le Règlement des Transactions par l'Institution de Paiement.

7.7. Le Commerçant reconnaît être informé que le Service GoPay comprend une solution optionnelle de détection de la fraude conçue pour atténuer le risque de fraude et ses effets négatifs sur les activités du Commerçant et les Institutions de Paiement. Cette option peut être activée par le Commerçant via le Module de Contrat, conformément aux conditions décrites.

7.8. Le Commerçant est seul responsable de tout dommage résultant d'une violation de ses obligations en vertu de l'Article 7. Des mesures, procédures ou contrôles de sécurité inadéquats nuisent non seulement au Commerçant, mais également aux autres utilisateurs du Service GoPay et à l'écosystème des paiements en général.

7.9. Le Service GoPay est et continuera d'être fourni conformément à la norme PCI/DSS (ou à une norme internationale équivalente ultérieure) pendant toute la durée du Contrat.

7.10. Worldline peut prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires ou utiles pour héberger et protéger le Compte Worldline, y compris la création de copies de sauvegarde de son contenu. En effectuant ces actions, Worldline est soumise aux restrictions imposées par les Institutions de Paiement, PCI/DSS et les autorités compétentes.

## 8. LE SUPPORT

8.1. En cas de problèmes techniques relatifs au Compte Worldline, le Commerçant peut consulter la Documentation, créer un ticket d'incident, contacter le Helpdesk Worldline en utilisant le formulaire de contact disponible sur [Contact@worldline-solutions.com](mailto:Contact@worldline-solutions.com), ou par téléphone pendant les heures d'ouverture de 09h00 à 17h00 CET les jours ouvrables. Le numéro de téléphone de Worldline est disponible sur le Site Worldline.

8.2. Le support est fourni gratuitement sous les conditions suivantes:

- 8.2.1. l'abonnement du Commerçant, tel que spécifié dans le Module de Contrat, n'exclut pas le support gratuit;
- 8.2.2. le Commerçant possède une connaissance raisonnable du Service GoPay et a d'abord tenté de déterminer la cause du problème en utilisant la Documentation disponible;

- 8.2.3. le problème provient du Service GoPay et non d'un autre système en amont ou en aval de la chaîne de paiement ou de l'Infrastructure du Commerçant;
- 8.2.4. si le support demandé concerne un compte de test, le Commerçant doit activer un Compte Worldline dans l'environnement de production sur la Plateforme Worldline dans les trois (3) mois suivant la demande de support.

Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, le Commerçant peut se voir facturer ce support selon le tarif horaire de support en vigueur de Worldline.

## 9. LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

9.1. Lors de la fourniture du Service GoPay, Worldline agit en tant que Responsable de traitement lorsque les données personnelles sont traitées pour le compte du Commerçant. Les droits et obligations de chaque partie concernant le traitement des données personnelles nécessaires à la fourniture du Service sont détaillés dans les Conditions de Traitement.

9.2. Détails du traitement :

Nature du traitement: Le traitement comprend, entre autres, les opérations suivantes: collecte, organisation, structuration, stockage, adaptation, récupération, consultation, utilisation, alignement ou combinaison, restriction, effacement, accès à distance et transfert vers les personnes impliquées dans le 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 qu'adresse e-mail); Données financières (telles que numéro de carte (tronqué), date d'expiration de la carte, CVV); Données transactionnelles (telles qu'adresse de livraison, référence de transaction, montant de la transaction, date de la transaction, historique des transactions, achat); Identifiants techniques (tels qu'adresse IP, historique d'interaction réseau); Données de communication (telles que ticket de support et/ou cas).

Conservation des données: Étant donné que Worldline propose un service partagé, des périodes

de conservation des données standardisées ont été mises en place pour le Service GoPay. Le Commerçant est responsable de toute période sélectionnée:

- *Période de conservation des données par défaut:* Worldline conservera les données personnelles pendant une période de cinq cent quarante (540) jours calendaires à compter de la date de la transaction.

- *Période de conservation des données réduite:* le Commerçant peut opter pour réduire la période de conservation par défaut avec un minimum de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à partir de la date de la transaction, via les paramètres dans le Compte Worldline.

Après cette période (période par défaut ou réduite), sans préjudice de la sauvegarde de Worldline et sous réserve de toute obligation contraire de conservation légale, réglementaire ou contractuelle que Worldline doit respecter, les données personnelles seront effacées ou anonymisées.

Sous-traitants utilisés: [Liste des sous-traitants](#)

Mesures techniques et organisationnelles supplémentaires: [Mesures techniques et organisationnelles](#)

Déviations des Conditions de traitement: N/A.

## 10. DIVERS

10.1. Worldline se réserve le droit de suspendre à tout moment et sans préavis la disponibilité d'une connexion entre toute Institution de paiement ou autre prestataire de services tiers (y compris un fournisseur de solutions) et la Plateforme Worldline. Cela peut être une décision générale de Worldline ou une décision spécifique de l'Institution de paiement ou d'un autre prestataire de services tiers (que ce soit de manière générale ou spécifiquement concernant le Commerçant, par exemple si l'Institution de paiement met fin à sa relation avec le Commerçant ou refuse de mettre à jour sa connexion à Worldline pour s'adapter à de nouvelles versions logicielles).

10.2. Le Commerçant doit intégrer et utiliser le Service GoPay conformément à la Documentation et en conformité avec les bonnes pratiques industrielles. Le Commerçant doit utiliser le Service GoPay uniquement pour son propre compte et non à des fins qui ne sont pas explicitement décrites dans le Contrat ou prévues dans la Documentation.

10.3. Le Commerçant ne doit pas envoyer (i) des requêtes systématiques à la Plateforme Worldline pour vérifier sa disponibilité ou (ii) des requêtes répétées inutiles pour vérifier le statut de Transactions non existantes ou de Transactions dont le statut ne peut plus évoluer.

## 11. DÉFINITIONS

Les définitions sont établies dans les Conditions générales. De plus, les termes définis suivants sont utilisés dans ces Conditions de service :

**Présentateur commercial:** un partenaire tiers avec Worldline qui a introduit le Commerçant chez Worldline ou commercialisé le Service GoPay pour le Commerçant.

**Service GoPay:** a la signification donnée à l'article 2.1 des Conditions de service Worldline Global Online Payments.

**PSPID:** un identifiant unique et non modifiable pour le Compte Worldline du Commerçant, choisi par le Commerçant lors du processus d'abonnement au Service GoPay. Le PSPID est utilisé par Worldline pour identifier le Commerçant et doit comporter au moins cinq (5) caractères et pas plus de quinze (15) caractères.

**Fournisseur de solutions:** un prestataire de services tiers qui connecte l'application de vente du Commerçant à la Plateforme Worldline pour le compte du Commerçant.

**Compte Worldline:** le compte créé au nom du Commerçant sur la Plateforme Worldline, permettant au Commerçant d'utiliser et de gérer le Service GoPay. Le Compte Worldline est identifié par un PSPID.

**Plateforme Worldline:** la plate-forme de traitement des paiements qui permet la fourniture du Service GoPay.

**Site Worldline:** le site internet qui donne au Commerçant accès au Compte Worldline. Le Site Worldline est accessible à l'adresse <https://docs.direct.worldline-solutions.com> ou toute autre adresse communiquée par Worldline de temps à autre.