



## Conditions de Service Cartes Internationales (*card not present*)

### 1. DISPOSITIONS COMMUNES

Les Conditions Communes Cartes Internationales sont intégralement d'application sur ces Conditions de Service Cartes Internationales. Pour l'application de ces Conditions Communes, les termes ci-dessous sont définis comme suit:

- Application de Paiement signifie Logiciel de Traitement.
- Preuve d'Achat (Sales Voucher): le document qui est produit par le Terminal de Paiement ou le Logiciel de Traitement, comme preuve de la transaction.

### 2. DEFINITIONS SUPPLEMENTAIRES

- 3DSecure: la couche de sécurité supplémentaire qui peut être activé pour les transactions qui passent à travers l'Internet. Le nom technique "3DSecure" est également connu sous différents noms commerciaux, tels que "Verified by Visa", "MasterCard SecureCode", "American Express SafeKey" et "J/Secure".
- Autorité de Certification (AC): instance qui délivre et gère les Certificats.
- Certificat: le code digital qui reflète un lien entre les données électroniques et une identité. Cela comprend un ensemble de données électroniques, composé d'une clé publique, de l'information relative à l'identité du porteur de la clé publique et information de validité, qui sont signées électroniquement par une Autorité de Certification.
- Code CVV2-CVC2: code de trois chiffres repris à l'arrière de la Carte et qui est introduit dans le Logiciel de Traitement.
- Garantie de Paiement Limitée: signifie que, si la transaction s'est déroulée avec succès en utilisant 3Dsecure et que le Commerçant a satisfait à toutes les conditions du Contrat, le Commerçant a l'assurance que le montant de la transaction ne sera pas débité par la suite de son Compte Interne parce que le Titulaire de Carte conteste la transaction pour le seul motif qu'il n'a pas autorisé la transaction. La Garantie de Paiement Limitée ne prévient pas un débit pour un autre motif mentionné dans les Conditions Communes. Le Commerçant reconnaît la portée limitée et la nature relative de cette sécurité,

dont les conditions et limites sont décrites dans l'article 6.2.

- Logiciel de Traitement: le logiciel certifié qui, en plus de l'autorisation de la transaction, envoie également la transaction vers Worldline. Pour les ventes online, cela concerne par exemple les pages web dans lesquelles le Titulaire de Carte introduit les données de la Carte; pour les ventes par téléphone ou par fax, cela concerne par exemple le logiciel installé localement chez le Commerçant, dans lequel ses employés introduisent les données de la Carte.
- Prestataire de Service Logiciel de Traitement: entreprise qui propose le Logiciel de Traitement, qui s'occupe de la liaison technique avec Worldline et qui est certifiée par le Schéma Carte et les mécanismes de contrôle compétents. Si le Commerçant utilise le Logiciel de Traitement SIPS de Worldline, Worldline sera le Prestataire de Service du Logiciel de Traitement.

### 3. DELIMITATION

Ces Conditions de Service règlent toutes les transactions que le Commerçant peut accepter pour des situations Card Not Present. Les transactions Bancontact / Mister Cash, même celles effectuées avec une carte qui aussi permet des transactions Maestro, sont soumises à d'autres Conditions de Service.

### 4. EXECUTION DES TRANSACTIONS

*Les obligations imposées dans cet article 4 au Commerçant, seront assurées dans la pratique par (le Commerçant avec) le Prestataire de Service du Logiciel de Traitement.*

- 4.1. Le Commerçant veillera au fonctionnement correct du Logiciel de Traitement.
- 4.2. Pour les paiements via Internet, le (Logiciel de Traitement du) Commerçant doit disposer d'un Certificat reçu d'une Autorité de Certification. Le Commerçant présentera à Worldline à la première demande, la preuve de réception de ce Certificat et de sa validité. Le Commerçant est responsable du bon déroulement des procédures de certification et de sa prolongation dans le temps. Le Commerçant est également responsable de la bonne implémentation, ainsi que de la gestion et la sécurisation.

4.3. Worldline a le droit d'imposer certains paramètres dans le Logiciel de Traitement. Le non-respect de ces dispositions donne à Worldline le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat.

4.4. Le Commerçant est obligé de protéger les données de transactions contre toute forme d'interception pendant leur transport ou chargement, en ce compris une éventuelle malveillance de la part de ses préposés ou de personnes ayant accès à ces données. Certaines données, entre autres celles visées par les standards PCI/DSS, ne peuvent jamais être sauvegardées sans protection: nom du Titulaire de Carte, le numéro complet de la carte, la date d'échéance, le code d'Autorisation, le code service, la date et le montant de la transaction. De plus, la conservation des données complètes de la bande magnétique, du CVC2/CVV2/CID et du PIN/PIN Block après traitement de l'Autorisation, n'est pas autorisée, même sous forme cryptée.

Le Commerçant est complètement responsable de tout dommage, entre autres à la suite de fraude, en ce compris les éventuelles amendes et frais qu'un Schéma Carte infligerait à Worldline suite au non-respect des normes susmentionnées.

4.5. Le Commerçant doit protéger son infrastructure (entre autres son site internet et le Logiciel de Traitement) contre le piratage et toute autre forme de violation de données.

4.6. Le Commerçant indiquera clairement son pays de résidence et de constitution sur sa page de paiement.

### 5. CONTRÔLES

5.1. Le Commerçant reconnaît que le risque de transactions frauduleuses est plus important en cas de Card Not Present, en comparaison de situations où le Titulaire de Carte et la Carte sont à proximité physique du Commerçant. En raison de la risque élevée de fraude, le Commerçant est obligé d'être encore plus prudent et minutieux pour les transactions Card Not Present que pour d'autres transactions. Le Commerçant s'engage expressément à former ses préposés et à attirer leur attention sur le danger de fraude.

5.2. Le Commerçant fera les efforts qui sont de sa capacité pour par exemple contrôler:

- la correspondance entre le nom du Titulaire de Carte, le nom éventuel mentionné dans l'adresse email, et le nom mentionné dans l'adresse de livraison;
- en cas de vente via Internet, la correspondance entre la location géographique supposée de l'adresse informatique (adresse IP) et l'adresse de livraison;
- si précédemment un nombre inhabituel de tentatives ont été faites vraisemblablement par le même client;
- si des questions inhabituelles ont été posées par le client, ou si des souhaits spécifiques sont émis au moment de la commande.

Lors de cette évaluation des risques, le Commerçant tiendra compte des facteurs relevant, tels que la nature des produits ou services, leur niveau de sensibilité à la fraude, et le montant de la transaction.

Certains de ces contrôles peuvent également être intégrés en tout ou en partie comme paramètre dans le Logiciel de Traitement. En plus, certains Prestataires de Service de Logiciel de Traitement ou autres tiers proposent également des moyens de détection de fraude afin de limiter le risque des transactions Card Not Present. Worldline conseille fortement leur utilisation.

## 6. TRAITEMENT ELECTRONIQUE

### 6.1. Dispositions générales

Le Commerçant peut initier le traitement électronique d'une transaction au moyen soit de l'utilisation du Logiciel de Traitement, soit en introduisant manuellement les données requises dans un terminal de paiement.

Worldline ne traitera une transaction que lorsque le Commerçant lui envoie toutes les informations requises (numéro de Carte complet, date d'échéance de la Carte, nom et prénom du Titulaire de Carte, montant et date de transaction, code d'Autorisation et code CVV2-CVC2), de manière sécurisée selon les normes industrielles en vigueur, ou via un protocole de sécurité que Worldline met à disposition le cas échéant.

Le Commerçant accepte que la communication du nom et prénom (et/ou adresse) du Présentateur de la Carte n'implique pas nécessairement le contrôle de ces données par Worldline.

Si il n'est pas fait usage de la technologie 3Dsecure, la Garantie de Paiement Limitée décrite dans l'article 6.2 ne s'applique pas. Le Commerçant assume donc la totalité du risque financier de toutes les contestations que (un Titulaire de Carte via) l'émetteur de la Carte introduirait, par ex. parce que le contenu de la piste magnétique ou de la puce de la Carte, n'a pas été reçu, ou parce que la transaction a été acceptée sans la présence physique de la Carte.

Si le Commerçant fait appel à un tiers lors du processus de paiement (y compris le Prestataires de

Service de Logiciel de Traitement), celui-ci ne peut en aucun cas engager Worldline. Par exemple, si le tiers prétend pouvoir garantir certains contrôles de paiement de transactions, Worldline ne sera pas liée par cette garantie.

### 6.2. Utilisation du Logiciel de Traitement avec 3DSecure

Pour autant que les critères suivants sont remplis, le Commerçant rentre dans les conditions pour la Garantie de Paiement Limitée.

- Le Logiciel de Traitement du Commerçant est compatible avec les normes de sécurité les plus récentes, définies par le Schéma Carte pour accepter les transactions 3DSecure.
- Après installation du protocole 3Dsecure, le Commerçant a reçu la confirmation écrite de Worldline qu'il est reconnu par le Schéma Carte pour accepter les transactions 3Dsecure.
- Le Commerçant reste dans les limites de 3DSecure, tel que défini par le Schéma Carte. Si le plafond de contestations de 3Dsecure, tel que défini par le Schéma Carte, est dépassé, la couverture 3Dsecure peut être annulée, même avec effet rétroactif, sans que cette annulation ne soit motivée. Les plafonds applicables peuvent être obtenus sur simple demande auprès de Worldline.
- Le Commerçant a activé 3DSecure dans son Logiciel de Traitement.
- 3DSecure est d'application pour le type de transaction. 3DSecure ne peut être utilisé que pour les cas où le Titulaire de Carte intervient explicitement dans le cours de la transaction pour envoyer ses propres données de sécurité (par ex. un code temporaire généré avec un lecteur de carte, un mot de passe, un code reçu par SMS, etc...), de façon sécurisée vers l'émetteur de la Carte. Cette exigence implique que 3Dsecure ne peut pas être utilisé pour les transactions qui se font par téléphone, fax ou lettre; en plus, 3Dsecure ne peut pas être utilisé pour les transactions "récurrentes" (par exemple, un paiement périodique récurrent, où le Commerçant veut éviter l'intervention du Titulaire de Carte dans les transactions futures, pour le confort du Titulaire de Carte.)
- La Carte utilisée pour la transaction rentre techniquement en ligne de compte pour 3DSecure, parce qu'elle est de type "EMV" et équipée d'une puce.
- La Carte utilisée pour la transaction est admissible à 3Dsecure selon le Schéma Carte. Cette admissibilité dépend des facteurs déterminés pas le Schéma Carte, comme le type de Carte (consommateur - *corporate*), l'origine géographique de la Carte, le pays d'établissement du Commerçant, etc. Cette admissibilité des Cartes est en plus régulièrement sujette à modification. Le Commerçant peut obtenir sur simple demande auprès de Worldline une liste avec la description des Cartes admissibles.

De plus, il est également possible qu'en cas de pannes techniques du côté du Schéma Carte ou de l'émetteur de la Carte (ex. lorsque le "Directory server" de Visa International qui permet l'identification du Commerçant comme 3Dsecure, n'est pas disponible), la transaction ait bien lieu, mais sans 3DSecure.

- Il n'existe aucune autre raison pour laquelle 3Dsecure ne serait pas disponible temporairement. A cet égard, le Commerçant suivra scrupuleusement les communications de Worldline et de son Prestataire de Service de Logiciel de Traitement, ainsi que les logs du Logiciel de Traitement.

La Garantie de Paiement Limitée ne libère pas le Commerçant de son devoir accru de diligence en cas de Card Not Present, tel que décrit dans l'article 5.

## 7. ETABLISSEMENT DE NOTES DE CREDIT

7.1. Si le Titulaire de Carte a des plaintes fondées sur les biens ou services vendus, ou a renvoyé les biens pour un motif valable, le Commerçant ne peut pas refuser de les échanger ou d'établir une Note de Crédit, uniquement sur la base du paiement des biens au moyen d'une Carte.

7.2. En aucun cas le remboursement ne se fera en espèces, ou par virement bancaire, ou par transfert d'argent, ou via un moyen de transfert en dehors des procédures autorisées par le Schéma Carte ou Worldline. Si le Commerçant établit une Note de Crédit pour annuler une transaction faite au moyen de la Carte, il ne pourra utiliser que les Notes de Crédit approuvées par Worldline. Les données de la Carte, ainsi que la date et le montant, sont mentionnés sur la Note de Crédit. Cette Note de Crédit doit être envoyée à Worldline dans les douze jours après émission. La Note de Crédit ne peut être établie qu'en faveur de la Carte au moyen de laquelle la transaction a été effectuée.

Le Commerçant équipé d'un terminal de paiement dispose de la possibilité d'annuler une transaction dans un délai de douze jours au moyen de son terminal de paiement, en introduisant le Code d'Autorisation.

## 8. CONSERVATION DES JUSTIFICATIFS ET PREUVES D'ACHAT

8.1. Le Commerçant s'engage à conserver pendant au moins deux ans après date d'émission, la preuve de chaque transaction et du suivi des données des transactions, ainsi que la preuve du bon déroulement de l'opération et les justificatifs originaux des commandes (fax, correspondance, etc...) et des livraisons (entre autres les adresses de livraison, ...).

8.2. Le Commerçant s'engage également, sur simple demande écrite de Worldline, à envoyer dans les quinze jours calendriers, une copie complète et lisible à Worldline. Une telle demande si-

gnifie qu'un Titulaire de Carte a introduit une contestation potentielle. Afin de permettre à Worldline d'être en état de défendre le mieux possible les intérêts du Commerçant, le Commerçant transmettra

toutes les pièces relatives à la vente/service en sa possession (par ex. emails échangés avec le Titulaire de Carte, preuves de livraison, documents transmis par le Titulaire de Carte, etc.).

8.3. En cas de non-respect des engagements ci-dessus, Worldline se réserve le droit de débiter le Compte Interne du Commerçant conformément aux Conditions Communes.