



## Conditions Spéciales: Service Level Agreement pour Bancontact

### 1. CONTEXTE ET APPLICATION

Ce Service Level Agreement s'applique au Service Bancontact fourni aux Commerçants Cibles. Il fait partie intégrale des Conditions de Service Bancontact. Ce document a été développé en coopération avec les fédérations de commerçants belges Co-meos, NSZ, SDI/SDZ, UCM et Unizo. Ils vont périodiquement en discuter le contenu et d'éventuels changements, et monitorer des services levels atteints. Ces fédérations de commerçants ont également donné leur accord pour répondre aux questions que les commerçants auraient au sujet de ce document ou des service levels.

### 2. OBJECTIFS DES SERVICE LEVELS

#### 2.1. Support pour le Service Bancontact en dehors des Périodes d'Incident

Worldline maximisera la résolution des problèmes lors des demandes d'assistance, dès le premier contact avec le Commerçant.

- Pendant les heures d'ouverture<sup>i</sup>, au moins 90% des appels d'assistance entrants au Customer Contact Centre et venant des Commerçants Cibles seront répondus. Parmi ces appels répondus, au moins 80% seront répondus en moins de 20 secondes, ce qui signifie que 72% de tous les appels entrants seront répondus en moins de 20 secondes.
- Pendant les heures de service (tous les jours ouvrables de 9:00 to 22:00), 90% des emails des Commerçants Cibles, arrivés dans la boîte mail "comment pouvons-nous aider" (*commentpouvonsnousaider@worldline.com*), seront suivis en une heure de service.

Ce service level est calculé sur une année entière (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars). Si, au début d'avril, il s'avère que l'objectif de service level des douze mois précédents n'a pas été atteint, 50 Transactions Bancontact Gratuites seront alors allouées à la facture envoyée au Commerçant en mai<sup>ii</sup>.

#### 2.2. Support pour le Service Bancontact pendant les Périodes d'Incident

90% de tous les Commerçants Cibles qui ont souscrit au Service de Notification<sup>iii</sup>, seront avertis d'un Incident qui les impacte, dans l'heure du début de la Période d'Incident, par e-mail ou SMS.

Ce service level est calculé sur une année entière (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars). Si, au début d'avril, il s'avère que l'objectif de service level des douze mois précédents n'a pas été atteint, 50 Transactions Bancontact Gratuites seront alors allouées à la facture envoyée au Commerçant en mai<sup>ii</sup>.

#### 2.3. Disponibilité du traitement des transactions Bancontact

A l'exception des périodes d'interruption planifiées, au moins 99.8%<sup>iv</sup> de toutes les transactions Bancontact présentées par les Commerçants Cibles, seront traitées. Ce service level est calculé sur un mois entier. Si, au début du mois suivant, il s'avère que le service level effectif atteint pendant le mois précédent est inférieur à 99.8%, 200 Transactions Gratuites seront alors allouées à la facture envoyée aux Commerçants Cibles dans le mois suivant<sup>v</sup>.

De plus, si un évènement devait se passer en "prime time"<sup>vi</sup> qui résulterait en l'indisponibilité du traitement des transactions Bancontact pour au moins 50% des Commerçants Cible, pendant au moins 30 minutes consécutives, 100 Transactions Gratuites seront allouées à la facture envoyée aux Commerçants Cibles le mois suivant<sup>v</sup>. Cette allocation ne prendra cependant pas place, si pendant le même mois, le pourcentage descendait en dessous de 99.8% (parce qu'en de telles circonstances, 200 Transactions Gratuites seraient allouées, comme décrit dans le paragraphe précédent).

#### 2.4. Envoi du fichier des instructions de paiement

Pour au moins 90% des transactions Bancontact traitées pour les Commerçants Cibles, Worldline enverra l'instruction de paiement correspondante aux banques<sup>vii</sup> au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant<sup>viii</sup>, à la même heure. *Notez cependant qu'en pratique, les instructions de paiement sont données aux banques moins de 6 heures ouvrables après la transaction.*

Ce service level est calculé sur un mois entier. Si, au début du mois suivant, il s'avère que le service level effectif atteint le mois précédent:

- est inférieur à 90% mais supérieur ou égal à 75%, 100 Transactions Gratuites seront allouées à la facture envoyée aux Commerçants Cibles impactés le mois suivant<sup>v</sup>;

- est inférieur à 75%, 200 Transactions Gratuites seront allouées à la facture envoyée aux Commerçants Cibles impactés le mois suivant<sup>v</sup>.

### 3. CONDITIONS TRANSACTIONS GRATUITES

L'allocation de Transactions Gratuites est sujette à un maximum de 400 par année calendrier (de janvier à décembre). Lorsque le nombre total agrégé de Transaction Gratuites allouées au Commerçant pendant une année calendrier (indépendamment de leur utilisation réelle) excède ce nombre, plus aucune Transaction Gratuite ne sera allouée au cas où Worldline n'atteint pas un ou plusieurs objectifs de service level pendant cette année calendrier.

Les Transactions Gratuites non utilisées ne sont pas transférables d'un mois à l'autre, ne peuvent pas être converties en cash and ne peuvent pas venir en déduction d'autres frais portés en compte sur la facture.

### 4. COMMUNICATION

En complément à l'objectif de service level pour le Service de Notification (comme décrit en 2.2), Worldline s'engage à informer les commerçants de la façon suivante:

- Worldline annoncera l'Incident et mettra l'information à jour (par ex. les commerçants impactés, les raisons, les solutions attendues, etc. – dans la mesure du disponible) sur le site internet des commerçants de Worldline.
- L'allocation de Transactions Gratuites aux commerçants sera communiquée sur le site internet des commerçants de Worldline au début du mois d'Avril, chaque année (pour les service levels 2.1 et 2.2) ou au début du mois suivant (pour les service levels 2.3 et 2.4). Au cas où il est certain plus tôt dans l'année ou le mois selon le cas, que des Transactions Gratuites seront dues (par ex. à cause d'un Incident significatif qui rend mathématiquement impossible d'atteindre l'objectif de service level pendant cette année ou ce mois), la communication se fera exceptionnellement plus tôt.
- En ce qui concerne tous les services critiques pour la mission, Worldline avertira les commerçants des interruptions de service planifiées et les changements majeurs (par ex. migra-

tions). De telles notifications se feront au travers de différents canaux de communication, tels que de l'information imprimée sur la facture mensuelle, les notifications sur le site internet des commerçants de Worldline, et diffusion aux fédérations de commerçants.

## 5. DIVERS

La valeur monétaire des Transactions Gratuites allouées au Commerçant sera déduite du montant maximum de responsabilité tel que décrit dans l'article 9.4. des Conditions Générales.

Les objectifs de service level ne sont pas d'application en cas de Force Majeure, même si Worldline s'efforcera d'informer les commerçants et de limiter les services impactés pendant ce type de situation.

Le régime d'allocation de Transactions Gratuite, comme décrit ci-dessus, constitue le seul recours

du Commerçant au cas où Worldline n'atteint pas un ou plusieurs objectifs de service level.

## 6. DEFINITIONS

- **Commerçants Cibles:** tous les Commerçants qui ne font pas partie du segment de clients "KIA" de Worldline (*càd. le segment avec les grands clients et / ou des clients avec des exigences spécifiques*).
- **Incident:** signifie un incident qui impacte significativement soit le traitement des transactions Bancontact, soit l'envoi des fichiers d'instruction de paiement aux Funds Collectors. "Impacte significativement" est compris comme affectant soit 10% des transactions des Commerçants Cibles (comme mesuré dans une fenêtre de quinze minutes), soit 25% des tous les Commerçants Cibles utilisant le Service Bancontact.

- **Période d'Incident:** la période commençant au moment où le ticket d'incident est enregistré suite à la détection ou la notification d'un Incident. Une Période d'Incident se termine sept jours calendriers après la résolution de l'Incident.
- **Service Bancontact:** le service d'acquisition des transactions Bancontact. La vente, la location ou la maintenance des terminaux de paiement n'est pas incluse dans ce service.
- **Service de Notification:** service de Worldline qui envoie un email ou un SMS aux abonnés, au sujet d'un Incident en cours.
- **Transaction Gratuite:** une transaction Bancontact effectuée par le Commerçant, pour laquelle aucun coût ne sera facturé par Worldline.

---

<sup>i</sup> 8:00 à 20:00 tous les jours calendriers sauf dimanches et jours fériés belges. Les dimanches et jours fériés belges, l'heure de fermeture est 16:00.

<sup>ii</sup> Worldline se réserve le droit, alternativement, d'allouer les Transactions Gratuites à la facture envoyée aux Commerçants en avril.

<sup>iii</sup> A souscrire, veuillez compléter le formulaire disponible sur le site internet des commerçants de Worldline.

<sup>iv</sup> Tel que mesuré par l'analyse de régression sur la base de points de données historiques pertinentes.

<sup>v</sup> Cès la facture envoyée environ 45 jours calendriers après la fin du mois dans lequel l'objectif de service level n'a pas été atteint. Worldline se réserve le droit de, alternativement, allouer les Transactions Gratuites à la facture envoyée environ 15 jours calendriers après la fin du mois dans lequel l'objectif de service level n'a pas été atteint.

<sup>vi</sup> Cès 9:00 - 21:00 chaque jour calendrier, en dehors des périodes d'interruption planifiées.

<sup>vii</sup> Techniquement cela sera la banque "Funds Collector".

<sup>viii</sup> Cès tous les jours, sauf les dimanches et congés bancaires.