



## Conditions Spéciales TINA

### 1. DESCRIPTION OF TINA

**1.1.** La "Temporary Interrupt Application" ("TINA") permet au Commerçant d'accepter des paiements électroniques lorsqu'un terminal du Commerçant ne peut pas se connecter au système de paiement Worldline, ou lorsque le système de paiement de Worldline n'est pas disponible pour toute autre raison. Ces deux situations sont appelées ci-dessous "Situations d'Indisponibilité".

**1.2.** Lorsque TINA est activé, les transactions de paiement ont lieu en mode "offline", où il n'y a aucun contact avec le système de paiement, et aucun contrôle n'est donc effectué au niveau de la validité des transactions. Du point de vue du titulaire de carte, TINA fonctionne de la même manière qu'une transaction "online".

**1.3.** Le terminal de Worldline peut soutenir 2 instances TINA. Une instance est utilisée comme solution de dépannage ("fallback") pour Bancontact ("TINA Bancontact"), l'autre pour le dépannage des Cartes Internationales ("TINA International Brand") (ensemble dénommés "TINA" et chacun comme une "Instance TINA"). En fonction des services d'acquiring fournis par Worldline au Commerçant, soit TINA Bancontact, soit TINA International ou les deux peuvent être activés lorsqu'il est fait appel à la solution de dépannage urgent.

**1.4.** Pour TINA Bancontact, Worldline s'efforce d'envoyer un rapport décrivant le statut des transactions effectuées via TINA dans les cinq jours après que le terminal de paiement soit de nouveau en contact avec le système de paiement de Worldline.

**1.5.** Plus d'informations pratiques et techniques sur TINA sont disponibles sur le Site Internet.

### 2. DEFINITIONS ADDITIONELLES

- **Chargeback:** le remboursement forcé des fonds à un titulaire de carte, initié par l'institution qui a émis la carte (généralement une banque) après qu'un litige relatif à la transaction ait été initié par le titulaire de la carte. Les procédures de Chargeback sont organisées et imposées par les différents Schémas Cartes. Les contestations peuvent être initiées - en fonction des règles du

Schéma Carte concerné - dans un délai limité, pour de multiples raisons telles que des services non rendus, une transaction non autorisée, des montants de transactions différents des pris indiqués etc.

- **Chip & PIN:** une transaction pendant laquelle la puce électronique de la Carte est lue par le terminal de Paiement et la transaction est confirmée par le Titulaire de Carte par l'usage du code secret (PIN).

### 3. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

**3.1.** Le Commerçant agira toujours en bon père de famille et n'activera et n'utilisera TINA que dans l'esprit dans lequel TINA a été développé, c'est à dire comme solution de paiement de dépannage ("fall-back") en cas de Situations d'Indisponibilité.

**3.2.** Compte tenu des restrictions énoncées à l'article 4 et 5 et des inconvénients associés à l'utilisation de TINA, la décision d'activer TINA est de la responsabilité du Commerçant.

**3.3.** Sans préjudice de l'obligation générale du Commerçant d'agir en bon père de famille, le Commerçant s'engage tout particulièrement à n'activer TINA qu'après avoir contacté Worldline afin de signaler les dysfonctionnements présumés. Cette notification est nécessaire pour deux raisons:

- Cela permet à Worldline de rechercher les dysfonctionnements présumés et de les corriger le cas échéant.
- Cela permet au Commerçant d'avoir une meilleure vue sur la partie où se trouve la raison de la Situation d'indisponibilité (ex. chez Worldline, chez le fournisseur de télécommunication de Worldline, dans le réseau interne du Client, ...), afin que le Commerçant puisse décider en connaissance de cause d'activer ou non TINA

La notification à Worldline ne préjudicie pas de la responsabilité du Commerçant d'activer ou non TINA, tel que décrit à l'article 3.2.

### 4. LIMITATIONS DE TINA

**4.1.** TINA ne peut être utilisé que pour les cartes de débit et de crédit équipées d'une puce électronique.

**4.2.** TINA ne peut être activé et utilisé que sur des terminaux de paiement reconnus par Acquisiris (l'organisme qui supervise les spécifications et la certification des terminaux de paiement), sur lesquels le logiciel TINA est installé et qui de plus, répondent aux spécifications des différents Schémas Cartes.

**4.3.** L'utilisation de TINA est limitée par terminal de paiement à maximum deux jours consécutifs pendant lesquels le terminal de paiement ne peut se connecter au système de paiement de Worldline.

**4.4.** TINA permet par terminal de paiement:

- d'effectuer maximum quatre cents transactions journalièrement par Instance TINA;
- d'effectuer maximum cinq cents transactions mensuellement par Instance TINA.

**4.5.** Le montant maximum par transaction effectuée avec TINA est de cinq cent euros.

**4.6.** Parce que les transactions effectuées en mode TINA ne sont enregistrées que temporairement, dans un seul endroit (le terminal de paiement), TINA ne peut pas être utilisé pour effectuer des transactions au moyen de cartes défectueuses ou de terminaux défectueux. Le Commerçant reconnaît et accepte que:

- lorsqu'il active TINA sur un terminal de paiement défectueux, il est possible que des transactions de paiement se perdent de façon permanente;
- lorsqu'il renvoie pour entretien (ou laisse emmener par un technicien) un terminal de paiement sur lequel TINA a été activé récemment, des transactions peuvent se perdre. Dans ce cas, le Commerçant doit explicitement mentionner l'activation du mode TINA à la personne qui prend ce terminal de paiement en charge, même si le Commerçant en a informé Worldline conformément à l'article **Error! Reference source not found.**

**4.7.** TINA ne peut pas être utilisé lorsque Worldline a annoncé l'interruption de son système de paiement à l'avance (ex. lors d'une maintenance planifiée).

### 5. PAIEMENT NON GARANTI

**5.1.** Le Commerçant reconnaît et accepte - même si toutes les conditions ci-dessus sont réunies - que le transfert électronique d'argent

sur son compte n'est pas garanti pour les transactions effectuées via TINA. Contrairement au système de paiement "online" de Worldline, il peut y avoir, par la nature "offline" de TINA, divers facteurs qui empêchent le paiement final effectif, par exemple lorsque:

- le compte du titulaire de carte présente un solde insuffisant au moment de la présentation du paiement auprès de l'émetteur de la carte de paiement, ainsi que pendant la période de "représentation" suivante (càd la

période pendant laquelle différents essais de présentation du paiement auprès de l'émetteur de la carte sont effectués);

- la carte du titulaire de carte était déjà bloquée au moment de l'utilisation de la carte chez le Commerçant (ou a été bloquée dans la période allant jusqu'au moment de la présentation du paiement à l'émetteur de la carte de paiement).

- La Banque du titulaire de carte conteste la transaction en raison d'un découvert non contractuel et initie un chargeback.

**5.2.** Le Commerçant reconnaît qu'il ne dispose pas du droit de s'adresser à Worldline ou à l'émetteur de la carte pour demander le paiement du montant, en cas de transaction impayée ou rejetée par le titulaire de carte.