

# Conditions générales régissant les terminaux de paiement

Version 01.2023 (CHE)

<b>1</b>	<b>Champ d'application</b>	<b>8.3</b>	Prestations de service liées à l'exploitation (Exploitation du système – Téléassistance – Journal des transactions – Fourniture des mises à jour du logiciel)
<b>2</b>	<b>Prix, impôts et modalités de paiement</b>	<b>8.4</b>	Prestations de service liées à la réparation des pannes (Généralités – Réparation des pannes par envoi postal – Réparation des pannes sur site dans les 24 heures – Réparation des pannes sur site dans les 5 heures)
2.1	Prix	<b>8.5</b>	Changement de lieu
2.2	Impôts	<b>8.6</b>	Réparation des pannes au logiciel (cCredit)
2.3	Facturation (Forme – Prix d'achat – Frais de location – Location à court terme et saisonnière – Frais de service – Frais d'utilisation)	<b>9</b>	<b>Prestations supplémentaires</b>
2.4	Paiement (Généralités – Paiement par système de recouvrement direct – Paiement par compensation)	9.1	Cartes SIM
2.5	Retard de paiement	9.2	Logiciels d'interface
<b>3</b>	<b>Livraison</b>	<b>10</b>	<b>Traitement des données personnelles</b>
3.1	Généralités	<b>11</b>	<b>Responsabilité</b>
3.2	Dates de livraison et retards de livraison	11.1	Généralités
3.3	Examen des terminaux	11.2	Dispositions spécifiques à la location de terminaux
<b>4</b>	<b>Dispositions particulières liées aux terminaux achetés</b>	<b>12</b>	<b>Notifications</b>
4.1	Réserve de propriété	<b>13</b>	<b>Modifications et ajouts aux Modules Contractuels, y compris aux frais</b>
4.2	Carence	<b>14</b>	<b>Entrée en vigueur, durée et résiliation</b>
4.3	Garantie	14.1	Entrée en vigueur
<b>5</b>	<b>Dispositions particulières liées aux terminaux loués</b>	14.2	Durée
<b>6</b>	<b>Droits d'utilisation et d'auteur</b>	14.3	Résiliation ordinaire
<b>7</b>	<b>Obligations du Partenaire Affilié</b>	14.4	Résiliation extraordinaire
7.1	Infrastructure du Partenaire Affilié (Généralités – Dispositions supplémentaires relatives à l'exploitation de cCredit – Mesures techniques préventives à prendre en matière de sécurité pour éviter les emplois abusifs)	14.5	Conséquences de l'extinction du contrat (Généralités – Restitution des terminaux de location et cartes SIMs – Effacement du logiciel)
7.2	Exécution des mises à jour du logiciel	<b>15</b>	<b>Confidentialité</b>
7.3	Désactivation permanente et retour des terminaux	<b>16</b>	<b>Dispositions finales</b>
7.4	Modifications concernant le Partenaire Affilié	16.1	Interdiction de cession
<b>8</b>	<b>Prestations de service</b>	16.2	Sous-traitance/transfert aux sociétés du Groupe
8.1	Généralités	16.3	Clause de sauvegarde
8.2	Prestations de service liées à la mise en service (Activation des terminaux – Mise en service sur site)	16.4	Droit applicable et for judiciaire

## 1 Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après «CG») s'appliquent aux produits et services liés à l'achat, la location et l'exploitation des terminaux de paiement avec opérateur et sans opérateur, accessoires inclus (ci-après «terminaux») convenus entre le Partenaire Affilié et Worldline Suisse SA (ci-après «Worldline») dans les modules relatifs aux terminaux de paiement, tel que «Terminaux de paiement dans le point de vente» (ci-après «Module Contractuel» ou collectivement «Modules Contractuels»).

Les présentes CG font partie intégrante des Modules Contractuels respectivement conclus. Les Modules Contractuels convenus font partie intégrante de la «Convention-Cadre pour les paiements sans espèces» (ci-après «Convention-Cadre») stipulée entre le Partenaire Affilié et Worldline.

## 2 Prix, impôts et modalités de paiement

### 2.1 Prix

Les prix et frais applicables aux produits et services de Worldline sont ceux stipulés dans les Modules Contractuels.

### 2.2 Impôts

Sauf mention contraire, les prix et frais définis dans les Modules Contractuels pour les produits et services de Worldline s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée, impôts à la source et autres taxes. Tous les impôts et taxes exigibles ou susceptibles d'être exigibles à l'avenir en vertu de la législation du pays du Partenaire Affilié sur les prestations de Worldline dans le cadre des Modules Contractuels sont à la charge du Partenaire Affilié. En tout état de cause, le Partenaire Affilié est tenu de respecter toutes les dispositions en vigueur dans son pays en matière d'impôts indirects, d'impôts à la source et autres taxes. Si des créances de tiers à l'encontre de Worldline en découlent, le Partenaire Affilié tiendra intégralement Worldline quitte et indemne.

### 2.3 Facturation

#### 2.3.1 Forme

Les factures sont envoyées au Partenaire Affilié sous forme imprimée ou mises à sa disposition par voie électronique (par ex. via e-mail ou via une plateforme mise à disposition par Worldline dans le cadre d'un service ou sous forme d'e-facture, eBill ou similaire). Des frais seront facturés au Partenaire Affilié pour les factures sur papier (factures papier).

#### 2.3.2 Prix d'achat

Sauf convention contraire, le prix d'achat des terminaux est facturé au Partenaire Affilié après livraison des terminaux.

#### 2.3.3 Frais de location

Sauf convention contraire, les frais de location des terminaux sont facturés mensuellement par anticipation, la première fois le mois qui suit la livraison des terminaux.

#### 2.3.4 Location à court terme et saisonnière

Si les terminaux sont loués à partir du 21 d'un mois, dans le cadre d'une location à court terme et saisonnière, les frais de location ne sont imputés qu'à partir du mois suivant la livraison. En cas de restitution des terminaux avant le 5ème jour du mois (la réception par Worldline faisant foi), le mois en question n'est plus facturé. Quoi qu'il arrive, les frais de location correspondant à la durée contractuelle minimale convenue seront facturés.

#### 2.3.5 Frais de service

Sauf convention contraire, les frais de service récurrents sont facturés annuellement par anticipation (terminaux achetés) ou mensuellement par anticipation conjointement avec les frais de location (terminaux loués).

Les prestations de service convenues dans le Module Contractuel pour la mise en service sont facturées au Partenaire Affilié immédiatement après ladite mise en service.

En cas de changement de terminal, les frais de service déjà acquittés sont déduits au prorata de la nouvelle convention tarifaire. En cas de résiliation par le Partenaire Affilié, il n'existe aucun droit à restitution des frais déjà versés.

#### 2.3.6 Frais d'utilisation

Sauf convention contraire, les frais d'utilisation cCredit récurrents sont facturés annuellement par anticipation à partir du mois qui suit la livraison des terminaux.

Sauf convention contraire, les frais d'utilisation pour un logiciel d'interface conformément à l'art. 9.2 sont facturés après la livraison dudit logiciel, respectivement, en cas de frais récurrents, à partir du mois qui suit la livraison dudit logiciel.

En cas de résiliation par le Partenaire Affilié, il n'existe aucun droit à restitution des frais déjà versés.

## 2.4 Paiement

### 2.4.1 Généralités

Le mode de paiement convenu dans le Module Contractuel est applicable. Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de facturation; au-delà de cette échéance, le Partenaire Affilié est réputé défaillant sans autre avertissement.

Worldline est autorisée à exiger un acompte ou paiement anticipé dont le mode de paiement est convenu séparément.

La compensation des créances du Partenaire Affilié vis-à-vis de Worldline exige l'accord préalable écrit de cette dernière. Worldline peut toujours procéder à une compensation de ses créances vis-à-vis du Partenaire Affilié.

### 2.4.2 Paiement par système de recouvrement direct

En cas de paiement par système de recouvrement direct, le Partenaire Affilié doit adresser une autorisation correspondante à Worldline. Si le solde du compte du Partenaire Affilié est insuffisant au moment du retrait et si une note de recouvrement impayé est émise, le Partenaire Affilié sera réputé défaillant à compter de la date de ladite note, sans avertissement.

### 2.4.3 Paiement par compensation

En cas de paiement par compensation, Worldline est autorisée à compenser les créances exigibles résultant des Modules Contractuels (dont notamment les frais de location et de service) avec les paiements dus au titre de l'exécution de Modules Contractuels relatifs à l'acceptation des moyens de paiement sans espèces. Worldline communique la date de compensation au Partenaire Affilié sur la facture qui lui est adressée et, une fois la compensation opérée, celle-ci est indiquée sur l'avis de paiement.

## 2.5 Retard de paiement

En cas de retard de paiement du Partenaire Affilié, Worldline est autorisée à réclamer un intérêt moratoire annuel correspondant à 10% calculé sur le montant de la facture et d'imputer au Partenaire Affilié la totalité des frais de mise en demeure et de recouvrement.

Worldline se réserve le droit, en cas de retard de paiement et suite au premier rappel, de procéder à la compensation conformément à l'art. 2.4.3. Worldline se réserve en outre le droit de ne procéder à aucuns travaux de réparation sur les terminaux défectueux, de ne livrer aucun matériel, de suspendre la fourniture des prestations de service et de désactiver les terminaux concernés par le retard de paiement à l'expiration du délai fixé par le troisième rappel de paiement. Les frais de remise en service sont imputables au Partenaire Affilié.

## 3 Livraison

### 3.1 Généralités

Worldline est responsable de la livraison des terminaux sur le lieu indiqué dans le Module Contractuel. Le risque de détérioration et de perte des terminaux est transféré au Partenaire Affilié lors de leur réception.

### 3.2 Dates de livraison et retards de livraison

Les dates de livraison éventuellement indiquées dans le Module Contractuel n'ont qu'une valeur indicative et ne sont pas obligatoires.

En cas de retard de livraison, Worldline informera immédiatement le Partenaire Affilié. Si, pour des motifs imputables à Worldline, les terminaux ne sont pas livrés dans les 3 mois suivant la date de livraison convenue, le Partenaire Affilié peut se retirer du Module Contractuel concerné.

Worldline décline toute responsabilité liée aux retards de livraison causés par les fabricants de terminaux ou autres tiers.

### 3.3 Examen des terminaux

Le Partenaire Affilié est tenu de vérifier le bon fonctionnement ainsi que l'état des terminaux livrés dans les 10 jours qui suivent leur réception et de notifier Worldline par écrit dans ce délai en cas de défaut constaté. Si aucune plainte n'est adressée pendant cette période, les terminaux seront réputés avoir été réceptionnés conformément au Module Contractuel.

## 4 Dispositions particulières liées aux terminaux achetés

### 4.1 Réserve de propriété

Les terminaux restent la propriété de Worldline jusqu'au règlement complet du prix d'achat. Jusqu'à cette date, le Partenaire Affilié n'est pas autorisé à transférer les terminaux à des tiers ni à les céder ni à les mettre en gage de quelque manière que ce soit.

### 4.2 Carence

Le Partenaire Affilié s'engage à prendre possession des terminaux achetés dans les 3 mois suivant la conclusion du Module Contractuel. Si le Partenaire Affilié manque à cette obligation, Worldline peut soit:

- exiger que le Module Contractuel soit exécuté et réclamer une indemnisation au titre du dommage causé par le retard du Partenaire Affilié; ou

- renoncer au Module Contractuel, exiger du Partenaire Affilié une indemnité égale à 25% du prix de vente des terminaux à titre de pénalité contractuelle et facturer à prix coûtant les prestations déjà fournies.

### 4.3 Garantie

Toute défaillance résultant d'un matériel défectueux ou d'une erreur de fabrication, y compris les défaillances relatives au logiciel du terminal, qui survient dans les 12 mois suivant la livraison doit être signalée par écrit à Worldline par le Partenaire Affilié dans les 10 jours suivant son apparition. Dans de tels cas, Worldline assure les réparations ou, à la discrétion de Worldline, la livraison d'un terminal de remplacement.

L'élimination des défauts est exécutée par Worldline dans ses locaux uniquement. Le Partenaire Affilié prendra en charge les coûts du transport des terminaux défectueux vers les locaux de Worldline. Le Partenaire Affilié prend les mesures préventives nécessaires pour que les terminaux ne subissent pas de dommages supplémentaires pendant le transport vers les locaux de Worldline. Les composantes remplacées et reprises par Worldline deviennent sa propriété. La résiliation du Module Contractuel ainsi que des rabais sont exclus.

La présente garantie se limite aux 12 mois suivant la livraison et ne s'applique pas dans la mesure où les défaillances sont imputables au Partenaire Affilié, par exemple suite à une installation inadéquate, à une utilisation incorrecte, à l'ouverture des terminaux ou à des modifications ou des réparations effectuées par le Partenaire Affilié lui-même. De même, la garantie ne s'applique pas aux terminaux achetés qui étaient préalablement loués par le Partenaire Affilié.

## 5 Dispositions particulières liées aux terminaux loués

Worldline met à disposition du Partenaire Affilié, pendant la durée de la location, des terminaux dont le fonctionnement est irréprochable, dont la technologie est récente et qui satisfont les prescriptions technologiques de sécurité. Worldline se réserve le droit de remplacer un terminal loué à tout moment par un autre terminal de même valeur.

Les terminaux peuvent uniquement faire l'objet d'une utilisation conforme à leur destination. Le Partenaire Affilié doit traiter les terminaux avec le plus grand soin et s'en servir dans le respect du mode d'emploi fourni par Worldline.

Le raccordement d'appareils supplémentaires et le changement de lieu d'exploitation des terminaux ne sont permis au Partenaire Affilié qu'avec l'accord préalable écrit de Worldline.

Les terminaux loués restent à tout moment la propriété de Worldline. La cession des terminaux à des tiers et leur sous-location nécessitent l'accord préalable écrit de Worldline. Dans de tels cas, le Partenaire Affilié reste responsable des éventuels dommages ou utilisations abusives.

## 6 Droits d'utilisation et d'auteur

Pendant la durée du contrat, Worldline accorde au Partenaire Affilié un droit d'utilisation non exclusif du logiciel de terminal, du logiciel d'interface et de l'application (ci-après collectivement «logiciel»). Le transfert du droit d'utilisation à des entreprises liées du Partenaire Affilié ou à des tiers n'est possible qu'avec l'accord préalable écrit de Worldline.

Toutes les composantes du logiciel sont protégées par le droit d'auteur et peuvent uniquement faire l'objet d'une utilisation conforme à leur destination. Le Partenaire Affilié ne peut copier le logiciel mis à disposition qu'à des fins de sauvegarde et d'archivage. Toute autre copie ou modification ou quelconque autre manipulation du logiciel est interdite.

En cas d'infraction aux dispositions du présent article, les droits d'utilisation sont révoqués en totalité.

## 7 Obligations du Partenaire Affilié

### 7.1 Infrastructure du Partenaire Affilié

#### 7.1.1 Généralités

L'acquisition, l'exploitation et la maintenance d'une infrastructure adéquate pour l'exploitation des terminaux ainsi que les mesures de sécurité contre l'utilisation abusive de l'infrastructure relèvent de l'entière responsabilité du Partenaire Affilié. L'ensemble des frais relatifs aux modifications apportées à l'infrastructure sont à la charge du Partenaire Affilié.

Le Partenaire Affilié s'assure du bon fonctionnement de toutes les installations, notamment des raccordements électriques et de réseau ainsi que des équipements de télécommunication, de leur conformité avec les prescriptions de Worldline en vigueur à la date de conclusion du Module Contractuel et de leur présence avant la date convenue pour la mise en service. Si les travaux préalables sont incomplets ou inadéquats, tous les coûts en découlant sont à la charge du Partenaire Affilié.

#### 7.1.2 Dispositions supplémentaires relatives à l'exploitation de cCredit

L'infrastructure comprend les systèmes de caisse, les équipements de télécommunication ainsi que les antivirus (par ex. Firewalls) et les mesures

visant à protéger les données. Seuls les terminaux qui ont été certifiés conformes à la norme PCI applicable et aux prescriptions des donneurs de licence peuvent être utilisés. Worldline détermine si l'infrastructure du Partenaire Affilié est compatible avec l'exploitation de cCredit.

Le Partenaire Affilié est tenu de mettre à disposition de Worldline une description complète de l'infrastructure ainsi que de la configuration cCredit et de l'informer 2 mois à l'avance de toute modification apportée à l'infrastructure et/ou à la configuration.

Le Partenaire Affilié s'engage à mettre à disposition une copie de sauvegarde de toutes les données employées ou obtenues en liaison avec l'utilisation de cCredit sous un format lisible par machine afin de permettre, le cas échéant, la reconstitution des données.

### 7.1.3 Mesures techniques préventives à prendre en matière de sécurité pour éviter les emplois abusifs

Le Partenaire Affilié est tenu de former son personnel à intervalles réguliers en vue de garantir le maniement et l'usage corrects des terminaux, notamment lors de leur mise en service. Par ailleurs, il doit s'assurer au moyen de mesures appropriées à ce qu'aucun tiers non autorisé ne puisse accéder aux terminaux et à ce qu'aucune manipulation abusive des terminaux ne soit possible. Ceci afin d'éviter, en particulier, que:

- des saisies abusives de données susceptibles de déclencher une transaction comptabilisée ne puissent avoir lieu sur les terminaux; ou que
- les terminaux puissent être manipulés au moyen d'outils de lecture des données des cartes et/ou d'enregistrement d'images (Skimming Devices) lors de la saisie du code PIN par les titulaires de carte.

Le Partenaire Affilié procédera quotidiennement à un contrôle visuel pour s'assurer qu'aucun «Skimming Device» n'est utilisé sur les terminaux. Dans certains cas exceptionnels, par exemple en cas de hausse avérée significative des manipulations abusives de terminaux sur le marché en général ou auprès du Partenaire Affilié, Worldline se réserve le droit d'imposer au Partenaire Affilié une augmentation de la fréquence de contrôle.

Dans le cas des terminaux mPOS, les mesures à prendre incluent notamment la protection du mot de passe pour l'appareil mobile et la gestion prudente des données d'accès personnalisées (ci-après «données d'accès») pour l'utilisation des services mPOS. Le Partenaire Affilié est tenu de s'assurer que les données d'accès soient suffisamment protégées contre tout accès de tiers non autorisés. Par ailleurs, il doit veiller à changer régulièrement les mots de passe. Toute personne s'identifiant auprès de Worldline à l'aide des données d'accès est considérée comme ayant été autorisée par le Partenaire Affilié à utiliser les services mPOS. Worldline se limite à vérifier les données d'accès; aucun contrôle de légitimité plus étendu n'est réalisé. Le Partenaire Affilié est responsable de toutes les actions entreprises par des tiers en utilisant les données d'accès au même titre que de ses propres actions.

Si des éléments suspects ou inconnus sont découverts sur des terminaux ou s'il existe des raisons de soupçonner que des tiers non autorisés ont obtenu connaissance des données d'accès, Worldline doit immédiatement en être informée par le Partenaire Affilié. Dès lors, aucun paiement ne devra être exécuté à partir des terminaux concernés.

### 7.2 Exécution des mises à jour du logiciel

Pour assurer la réception des mises à jour du logiciel, le Partenaire Affilié s'assure que les terminaux sont alimentés en électricité et connectés au réseau 24 heures sur 24. Il convient de noter qu'aucune mise à jour du logiciel ne peut être reçue lorsque les terminaux exécutent des transactions. Pour assurer un fonctionnement optimal ainsi que le respect des dispositions relatives à la sécurité, l'exécution des mises à jour du logiciel par le Partenaire Affilié est impérative dans les délais imposés par Worldline. En cas de non-respect de cette obligation, Worldline est en droit d'interrompre la fourniture des prestations de service.

Worldline se réserve le droit de procéder, discrétionnairement, à la modification du logiciel et aux travaux de maintenance. S'il en résulte des ajustements sur l'infrastructure, le Partenaire Affilié est tenu de les réaliser à ses frais ainsi qu'en respectant les directives de Worldline.

### 7.3 Désactivation permanente et retour des terminaux

Pour des raisons techniques de sécurité, les terminaux déclarés volés sont désactivés par Worldline de manière permanente. La désactivation permanente est effectuée sur demande écrite du Partenaire Affilié et possède un caractère irréversible.

Les terminaux qui ne sont plus utilisés ou qui ont été désactivés doivent être renvoyés à Worldline, qui les éliminera de manière appropriée.

### 7.4 Modifications concernant le Partenaire Affilié

Toute modification relative au Partenaire Affilié (p. ex. concernant la forme juridique, l'adresse ou l'emplacement d'un terminal) doit être notifiée par écrit et sans délai à Worldline par le Partenaire Affilié. Worldline est en droit de facturer au Partenaire Affilié les frais occasionnés par les modifications.

## 8 Prestations de service

### 8.1 Généralités

Pour la mise en service et le maintien de l'exploitation des terminaux, le Partenaire Affilié doit souscrire aux paquets de services respectifs correspondants dans les Modules Contractuels. L'obligation de service s'applique aussi aux terminaux éventuellement listés à l'inventaire par le Partenaire Affilié en remplacement d'autres terminaux. L'obligation de service ne s'applique pas pour les terminaux mPOS dans le cas où, à défaut, une hotline payante est disponible.

Les horaires d'accès aux différentes prestations de service figurent dans l'aperçu des services. L'aperçu actuel des services est disponible à la page [Worldline.com/merchant-services/download](http://Worldline.com/merchant-services/download).

### 8.2 Prestations de service liées à la mise en service

#### 8.2.1 Activation des terminaux

*(tous les paquets de services, location à court terme/saisonniers, terminaux mPOS)*

Worldline effectue dans ses systèmes toutes les configurations nécessaires à l'exploitation des terminaux. D'autres prestations de service dans le cadre de la mise en service sont fournies conformément aux accords dans le Module Contractuel.

#### 8.2.2 Mise en service sur site

*(paquet de services «On-Site»)*

Worldline installe les terminaux sur le lieu d'exploitation défini dans le Module Contractuel. L'installation a lieu à la date convenue. L'installation sur site comprend une initiation à l'utilisation du terminal et à l'ensemble de ses fonctions.

Le Partenaire Affilié s'assure que le personnel de service de Worldline puisse accéder à l'infrastructure et que les personnes à former soient présentes. Si les engagements préalables ne sont pas satisfaits, l'ensemble des frais en découlant sont à la charge du Partenaire Affilié.

### 8.3 Prestations de service liées à l'exploitation

*(tous les paquets de services, location à court terme/saisonniers, terminaux mPOS)*

#### 8.3.1 Exploitation du système

Worldline assure le raccordement des terminaux aux systèmes de paiement internationaux.

#### 8.3.2 Téléassistance (Helpdesk)

Worldline offre un support téléphonique aux horaires et dans les langues précisés dans l'aperçu des services. Ce Helpdesk assiste le Partenaire Affilié pour l'utilisation des terminaux ainsi que pour la réparation des pannes techniques.

#### 8.3.3 Journal des transactions

Worldline met à la disposition du Partenaire Affilié un accès au journal électronique qui indique chaque jour les transactions exécutées la veille. Worldline n'assume aucune garantie quant à l'exactitude des données provenant d'acquéreurs tiers.

#### 8.3.4 Fourniture des mises à jour du logiciel

Worldline met régulièrement à disposition des mises à jour du logiciel.

### 8.4 Prestations de service liées à la réparation des pannes

*(pas disponibles pour tous les terminaux)*

#### 8.4.1 Généralités

Worldline répare les pannes et défaillances des terminaux pendant la durée contractuelle dans les limites prévues par les paquets de services convenus.

Si le terminal subit des pannes ou des défaillances, le Partenaire Affilié doit immédiatement en avvertir le Helpdesk de Worldline.

Dans le cadre de la réparation des pannes et l'entretien sur site, le Partenaire Affilié doit s'assurer que le personnel de service de Worldline puisse accéder non seulement aux terminaux, mais aussi aux locaux d'exploitation et à l'infrastructure. Par ailleurs, lorsque les terminaux sont intégrés aux distributeurs automatiques, une personne autorisée par le Partenaire Affilié doit obligatoirement être présente. Si les engagements préalables ne sont pas satisfaits, l'ensemble des frais en découlant sont à la charge du Partenaire Affilié.

Worldline décide discrétionnairement si les pièces défectueuses peuvent être remplacées ou si le terminal lui-même doit être remplacé. Il en est de même si la version d'un logiciel utilisé doit être remplacée ou si un work-around (une solution temporaire permettant en cas de dérangements de poursuivre l'exploitation du logiciel) doit être employé.

Les prestations de service suivantes ne sont pas couvertes par les paquets de services et sont facturées au Partenaire Affilié en régie (selon une liste de prix distincte):

- réparation des dommages causés par des pannes de l'infrastructure;
- réparation des dommages et pannes attribuables à un cas de force majeure ou à une utilisation inappropriée par le Partenaire Affilié ou un de ses agents;
- remplacement et réparation de pièces consommables (p. ex. les batteries rechargeables des appareils);
- réalisation d'analyses démontrant que l'origine d'un dommage ou d'une panne est à rechercher dans les services fournis par un agent du Partenaire Affilié.

#### 8.4.2 Réparation des pannes par envoi postal

(paquets de services «Comfort», «basic+»)

Pour faire réparer les pannes, le Partenaire Affilié envoie les terminaux défectueux à Worldline par la poste. Les coûts de l'envoi à Worldline sont pris en charge par le Partenaire Affilié. Le Partenaire Affilié prend les mesures préventives nécessaires pour que les terminaux ne subissent pas de dommages supplémentaires pendant le transport vers les locaux de Worldline. En règle générale, la panne est réparée le jour de la réception des terminaux par Worldline ou le jour ouvrable suivant. Une fois la panne réparée, Worldline renvoie les terminaux au Partenaire Affilié par la poste.

#### 8.4.3 Réparation des pannes sur site dans les 24 heures

(paquet de services «Pro» ainsi que location à court terme/saisonnnière)

La réparation des pannes sur site intervient du lundi au samedi dans les 24 heures suivant la déclaration de la panne au Helpdesk pendant les heures d'exploitation précisées dans l'aperçu des services.

#### 8.4.4 Réparation des pannes sur site dans les 5 heures

(paquets de services «Pro+», «Top Account»)

La réparation des pannes sur site intervient chaque jour dans les 5 heures suivant la déclaration de la panne au Helpdesk pendant les heures d'exploitation précisées dans l'aperçu des services.

### 8.5 Changement de lieu

(paquets de services «Pro» et «Pro+»)

Les packs de services ci-dessus comprennent un changement de lieu (déplacement du terminal vers un autre lieu de l'entreprise) une fois par an. Les changements de lieu supplémentaires seront facturés.

### 8.6 Réparation des pannes au logiciel (cCredit)

(paquet de services «basic+»)

Le Partenaire Affilié signale à Worldline, par courrier électronique et sans délai, les pannes ou défaillances dans le cadre de cCredit. Un avis de panne est censé être parvenu dès lors que toutes les informations utiles à l'élimination de la panne ont été transmises. Les avis de panne reçus en dehors des heures d'exploitation sont censés être parvenus le jour de service suivant, à la première heure d'exploitation.

Le Partenaire Affilié prête son appui à Worldline pour rechercher la cause de la panne. Si nécessaire, il délimite la panne en effectuant des mises au point avec l'exploitant du réseau ou l'acquéreur et met le résultat à disposition de Worldline par écrit. Si la résolution d'une panne requiert des données des titulaires de carte, ces données sont sollicitées explicitement par Worldline. Les données des titulaires de carte sollicitées sont à transmettre à Worldline sans modification (cryptées).

Le Partenaire Affilié est obligé de tester immédiatement les propositions pour l'élimination de la panne, en particulier les mises à jour de logiciel, transmises par Worldline et de donner ensuite un retour relatif à l'état de la panne.

## 9 Prestations supplémentaires

### 9.1 Cartes SIM

L'achat des cartes SIM à des fins d'exploitation de terminaux mobiles relève de la responsabilité du Partenaire Affilié. Si la livraison des cartes SIM est effectuée par Worldline, elles devront être exclusivement utilisées avec les terminaux prévus à cet effet et resteront à tout moment la propriété de Worldline. Les frais correspondants seront définis dans le Module Contractuel. En cas d'achat ou de location d'un nouveau terminal, les frais liés à l'activation de la nouvelle carte SIM sont à la charge du Partenaire Affilié.

Worldline a le droit de désactiver immédiatement les cartes SIM sans préavis en cas d'utilisation abusive, de soupçon d'utilisation abusive, de retard de paiement ou pour des raisons de sécurité. L'ensemble des frais liés à la réactivation d'une carte SIM bloquée à la suite d'une utilisation abusive ou d'un retard de paiement sont à la charge du Partenaire Affilié. Worldline se réserve en outre le droit, sous réserve d'un préavis de 60 jours et sans avoir à se justifier, de réclamer ou de désactiver les cartes SIM du Partenaire Affilié.

### 9.2 Logiciels d'interface

MPD (Multi Protocol Driver) et TIM (Till Integration Module) sont des interfaces multifonctions (ci-après «logiciel d'interface») servant à intégrer les terminaux de paiement aux systèmes de caisses. Pour leur utilisation, le Partenaire Affilié doit s'acquitter d'une redevance d'utilisation unique ou récurrente.

L'intégration du logiciel d'interface relève de la responsabilité du Partenaire Affilié. Worldline met à disposition un support d'intégration.

Worldline se réserve le droit de modifier ou de compléter le logiciel d'interface sur le plan technique. À cet égard, Worldline ne peut émettre aucune garantie quant à la compatibilité avec le système de caisse du Partenaire Affilié.

## 10 Traitement des données personnelles

Le Partenaire Affilié, en tant que responsable du traitement des données, garantit que les données personnelles traitées par Worldline pour son compte aux fins des présentes CGV sont traitées conformément à la législation applicable. Le traitement des données personnelles par Worldline, en tant que processeur de données, lorsqu'il effectue la transmission des données de transaction du terminal à l'Acquéreur afin que le paiement soit traité ultérieurement, est élaboré dans les Conditions de traitement des données ([worldline.com/merchant-services/data-privacy](https://worldline.com/merchant-services/data-privacy)).

## 11 Responsabilité

### 11.1 Généralités

Sans préjudice d'autres dispositions légales plus étendues et sauf accord explicite contraire, le Partenaire Affilié répond en particulier des dommages subis par Worldline du fait d'un manquement aux obligations de sa part ou de la part d'un de ses agents, notamment dans les domaines techniques, organisationnels et administratifs. En particulier, Worldline est en droit de répercuter sur le Partenaire Affilié les éventuelles demandes de dédommagement survenues à la suite d'un manquement fautif aux obligations de la part du Partenaire Affilié ou d'un de ses agents. Le Partenaire Affilié tient Worldline quitte et indemne de toute obligation à cet égard et prend à sa charge ces prétentions et les autres charges liées au dossier concerné.

Sauf accord explicite contraire, Worldline ou un de ses agents répond des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave conformément aux règles prévues par la loi. Toute responsabilité de la part de Worldline pour négligence légère est exclue.

Les Parties Contractantes demeurent responsables pour toute atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ainsi qu'en matière de responsabilité légale du fait des produits.

### 11.2 Dispositions spécifiques à la location de terminaux

Le Partenaire Affilié est responsable vis-à-vis de Worldline pour tous les dommages subis par les terminaux ou du fait de leur perte. En cas de perte ou de destruction totale, le prix des terminaux neufs (conformément à la liste des prix de vente de Worldline applicable au moment du dommage) ainsi que des frais de dossier sont facturés au Partenaire Affilié.

## 12 Notifications

Dans la mesure où aucune autre forme n'est expressément convenue dans le Module Contractuel, les notifications se font par écrit. La forme écrite englobe également les communications par voie électronique (par ex. via e-mail ou via une plateforme mise à disposition par Worldline dans le cadre d'un service).

## 13 Modifications et ajouts aux Modules Contractuels, y compris aux frais

Les modifications et ajouts apportés aux Modules Contractuels, en particulier aux CG et autres parties intégrantes, nécessitent la forme écrite comme condition à leur entrée en vigueur.

Worldline se réserve le droit de modifier et de compléter à tout moment les Modules Contractuels, notamment les CG et les autres parties intégrantes ainsi que les frais et les modalités de paiement. Ces modifications ou ajouts seront annoncés par écrit au Partenaire Affilié au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Si le Partenaire Affilié ne communique pas par écrit son refus des modifications ou ajouts annoncés avant la date d'entrée en vigueur proposée, ceci vaut consentement aux modifications ou ajouts.

## 14 Entrée en vigueur, durée et résiliation

### 14.1 Entrée en vigueur

En principe, le Module Contractuel entre en vigueur dès la signature des documents contractuels par le Partenaire Affilié. Toutefois, si le Module Contractuel prévoit expressément la contre-signature par Worldline, le Module Contractuel entre en vigueur avec la signature des Parties Contractantes. En cas de conclusion de contrat sous forme électronique, le Module Contractuel entre en vigueur avec l'envoi de la confirmation de la commande respectivement de l'activation par Worldline au Partenaire Affilié.

### 14.2 Durée

Le Module Contractuel est conclu pour une durée indéterminée, mais au moins pour la durée contractuelle minimale éventuellement stipulée. À l'ex-

piration de la durée contractuelle minimale, le Module Contractuel est prolongé pour une durée indéterminée, sauf résiliation par l'une des Parties Contractantes.

Le droit de résiliation ordinaire s'applique sans préjudice du droit de résiliation du Partenaire Affilié conformément à l'art. 13 ainsi que du droit des Parties Contractantes à la résiliation avec effet immédiat pour des motifs graves conformément à l'art. 14.4.

Dans le cadre des locations à court terme et saisonnières, le Module Contractuel arrive automatiquement à expiration à la fin de la durée contractuelle convenue, dès lors que Worldline accuse réception des terminaux loués.

Lorsque Worldline vend au Partenaire Affilié les terminaux qu'il louait jusqu'alors le Module Contractuel existant doit être remplacé par un nouveau.

#### 14.3 Résiliation ordinaire

Le Module Contractuel peut être résilié par courrier recommandé à la fin d'un mois sous réserve d'un préavis de 3 mois et pour la première fois à la fin de la durée contractuelle minimale.

A cCredit s'applique: Le Module Contractuel peut être résilié par courrier recommandé à l'issue d'un préavis de 6 mois, dans un premier temps à la fin de la durée contractuelle minimale, puis à la fin de chaque période de 12 mois à compter de la fin de la durée contractuelle minimale. En l'absence de durée contractuelle minimale, la date de résiliation prise en compte est la date anniversaire de la signature du Module Contractuel par le Partenaire Affilié. La résiliation d'un Module Contractuel n'a pas pour effet la résiliation des autres Modules Contractuels. En l'absence d'autres Modules Contractuels, la résiliation du seul/dernier Module Contractuel entraîne automatiquement la résiliation de la Convention-Cadre.

#### 14.4 Résiliation extraordinaire

Les Parties Contractantes ont à tout moment le droit de mettre fin aux Modules Contractuels avec effet immédiat pour motifs graves. Par motifs graves, on entend notamment:

- des violations graves ou répétées des dispositions du Module Contractuel par l'une des Parties Contractantes;
- un changement significatif de propriété et de contrôle au sein du Partenaire Affilié;
- l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité à l'égard du patrimoine du Partenaire Affilié.

La résiliation extraordinaire des modules contractuels pour l'acceptation des moyens de paiement sans espèces autorise Worldline à terminer avec effet immédiat tous les autres Modules Contractuels existants. La résiliation avec effet immédiat de tous les Modules Contractuels existants a pour effet la résiliation automatique de la Convention-Cadre.

#### 14.5 Conséquences de l'extinction du contrat

##### 14.5.1 Généralités

Les obligations découlant des art. 10 (Traitement et transmission des données), 11 (Responsabilité), 14.5 (Conséquences de l'extinction du contrat), 15 (Confidentialité), 16.1 (Interdiction de cession) et 16.4 (Droit applicable et for judiciaire) restent applicables au-delà de la fin d'un Module Contractuel; cependant les obligations en vertu des art. 14.5.2 et 14.5.3 persistent seulement pour autant qu'elles n'ont pas été respectées par le Partenaire Affilié.

##### 14.5.2 Restitution des terminaux de location et cartes SIM

Lors de la résiliation d'un Module Contractuel, le Partenaire Affilié a 14 jours pour renvoyer à ses frais les terminaux et cartes SIM loués à une adresse définie par Worldline. Tant qu'il ne les a pas renvoyés, le Partenaire Affilié reste redevable des frais de location et de service, quelle que soit la date de la résiliation. Les dégâts subis par les terminaux et les cartes SIM ou leur perte seront facturés au Partenaire Affilié.

##### 14.5.3 Effacement du logiciel (cCredit)

Au terme des Modules Contractuels relatifs à l'exploitation de cCredit, le Partenaire Affilié doit supprimer de son infrastructure, irrévocablement et à ses frais, le logiciel mis à disposition par Worldline, y compris toute copie effectuée. Cette obligation s'étend également aux tiers mandatés par lui. Tant que ceci n'a pas été fait, le Partenaire Affilié reste redevable des frais engagés, indépendamment de la date de la résiliation.

### 15 Confidentialité

Les Parties Contractantes s'engagent réciproquement à tenir secrets les conditions commerciales convenues ainsi que l'ensemble des informations, documents, données et technologies dont elles prendront connaissance dans le cadre des Modules Contractuels et qui sont confidentiels ou reconnaissables en tant que tels et qui ne sont ni publics ni communément accessibles. Elles s'engagent par ailleurs à ne les rendre accessibles aux tiers qu'avec l'accord préalable écrit de l'autre Partie Contractante. Cet

engagement n'empêche pas les Parties Contractantes de divulguer des informations confidentielles, si cette divulgation est basée sur l'exercice des dispositions légales obligatoires.

### 16 Dispositions finales

#### 16.1 Interdiction de cession

La cession des droits ou obligations du Partenaire Affilié vis-à-vis de Worldline n'est possible qu'avec l'accord préalable écrit de Worldline.

#### 16.2 Sous-traitance/transfert aux sociétés du Groupe

Worldline se réserve le droit de sous-traiter à tout moment l'exécution de ses obligations contractuelles à des agents sans avoir à en informer le Partenaire Affilié.

Worldline est autorisée à céder le présent Module Contractuel à une autre société du Groupe. Le cas échéant, elle en notifiera le Partenaire Affilié en bonne et due forme.

#### 16.3 Clause de sauvegarde

Dans l'éventualité où une disposition des Modules Contractuels (y c. les frais) devait être déclarée invalide, les autres dispositions n'en seraient pas pour autant affectées et seraient alors interprétées comme si le Module Contractuel concerné avait été conclu en l'absence de la disposition invalide. Ceci vaut également pour les éventuelles lacunes contractuelles.

#### 16.4 Droit applicable et for judiciaire

Toutes les relations juridiques entre le Partenaire Affilié et Worldline découlant de la Convention-Cadre et de l'ensemble des Modules Contractuels conclus sont régies par le droit suisse. Le for judiciaire exclusif est Zurich.