

# CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À L'ACCEPTATION DES PAIEMENTS PAR CARTE

EN VIGUEUR À PARTIR DU 01.11.2019



**AXEPTA**  
**BNP PARIBAS**

# Table des matières

<b>Définitions</b>	<b>3</b>
<b>1. Objet du contrat</b>	<b>5</b>
<b>2. Obligations générales du Client</b>	<b>5</b>
<b>3. Obligations générales de l'Acquéreur</b>	<b>7</b>
<b>4. Entrée en vigueur, durée et cessation du Contrat</b>	<b>7</b>
<b>5. Réclamation du Client</b>	<b>8</b>
<b>6. Convention de preuve</b>	<b>8</b>
<b>7. Refund</b>	<b>8</b>
<b>8. Responsabilité</b>	<b>8</b>
<b>9. Modifications</b>	<b>9</b>
<b>10. Suspension de l'acceptation</b>	<b>9</b>
<b>11. Suspension des paiements ou réserve</b>	<b>9</b>
<b>12. Informations – Plaintes</b>	<b>10</b>
<b>13. Protection des données à caractère personnel</b>	<b>10</b>
<b>14. Mesures de prévention et de sanction prises par l'Acquéreur</b>	<b>10</b>
<b>15. Conditions sectorielles spécifiques</b>	<b>11</b>
<b>16. Confidentialité</b>	<b>12</b>
<b>17. Notifications</b>	<b>12</b>
<b>18. Non Renonciation</b>	<b>12</b>
<b>19. Transmission du Contrat</b>	<b>12</b>
<b>20. Loi applicable / Tribunaux Compétents</b>	<b>12</b>
<b>21. Liste des Annexes</b>	<b>12</b>
<b>Annexe 1: Dispositions spécifiques relatives aux points de vente physiques</b>	<b>13</b>
<b>Annexe 2: Dispositions spécifiques relatives à l'e-commerce</b>	<b>15</b>
<b>Annexe 3: Dispositions spécifiques relatives au paiement sur Distributeur automatique en Libre-Service</b>	<b>16</b>

# Définitions

Dans ces Conditions Générales, les définitions et abréviations suivantes auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

«**Acquéreur**» ou «**Axepta**» désigne Axepta BNP Paribas Benelux S.A., située rue Montagne du Parc 3 à 1000 Bruxelles, enregistrée sous le numéro de TVA BE0719319138, RPM Bruxelles, en sa qualité d'institution de paiement habilitée à organiser l'acceptation des Cartes portant la(les) Marque(s) du(des) Schéma(s) visé(s) dans le Contrat et à cette fin à régler les opérations de paiement entre les mains du Client selon les termes et conditions prévus au Contrat. Axepta dispose d'une licence d'institution de paiement auprès de la Banque Nationale de Belgique et est soumise à son contrôle.

«**Canal de Paiement**» désigne tout canal d'utilisation de la Carte par un détenteur de Carte dans sa relation avec le Client. Les canaux de paiement recouvrent notamment les paiements aux points de vente physiques (dits « en face-à-face »), les paiements en vente à distance sécurisés, les paiements sur Distributeurs automatiques.

«**Carte**» désigne un instrument de paiement qui permet au payeur d'initier une opération de paiement. Elle porte une ou plusieurs Marques.

Lorsque la Carte est émise dans l'Espace Economique Européen (ci-après l'«EEE» - Il comprend les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), elle porte au moins l'une des mentions suivantes :

- crédit ou carte de crédit
- débit,
- prépayé,
- commercial,

ou l'équivalent dans une langue étrangère.

«**Catégorie de carte**» désigne les catégories de Carte suivantes:

- carte de crédit,
- carte de débit,
- carte prépayée,
- carte commerciale.

«**Client**» désigne le bénéficiaire des opérations de paiement, en sa qualité de professionnel vendant ou louant des biens ou des prestations de services, ou toute entité dûment habilitée à recevoir des dons ou à percevoir des cotisations susceptible d'utiliser un Système d'Acceptation reconnu par le(s) Schéma(s) dûment convenu avec l'Acquéreur aux fins d'accepter des paiements de la part d'un payeur au moyen de Cartes, réglés par l'intermédiaire de l'Acquéreur selon les termes et conditions prévus au Contrat.

«**Compte**» désigne le compte du Client désigné dans les Modules contractuels.

«**Conditions Générales**» désignent le présent document et ses annexes lesquelles font partie intégrante des présentes.

«**Contrat**» désigne l'accord écrit conclu entre les Parties. Le Contrat inclut les Modules contractuels, les Conditions Générales ainsi que leurs annexes respectives.

«**Détenteur de Carte**» désigne la personne au nom de laquelle une Carte a été émise afin de procéder à des paiements.

«**Distributeur automatique**» désigne tout Equipement Electronique, permettant la distribution automatique de biens et services, acceptant le paiement par Carte en libre-service, impliquant la présence du détenteur de la Carte au Point d'Acceptation et sans intervention directe du Client.

«**Droits de Propriété Intellectuelle des Marques**» désigne tous droits d'auteur et copyrights, inventions, brevets et demandes de brevet, marques et demandes de dépôt de marque, dessins et modèles, logos, bases de données, noms de domaine, savoir-faire, dénominations sociales et noms commerciaux, secrets de fabrication, secrets commerciaux, enregistrés ou non enregistrés sur toutes créations, ou toute forme de protection équivalente en vigueur dans le monde entier, appartenant aux Schémas.

«**E-commerce**» désigne la mise en vente ou location effectuée par le Client de façon électronique et à distance, sans interaction physique entre le Client et le Détenteur de carte au moment du paiement.

«**Equipement Electronique**» désigne tout dispositif de paiement capable de lire la Carte équipée d'une puce au standard EMV ou d'une piste magnétique permettant l'authentification du détenteur de la Carte. L'Equipement Electronique est soit agréé soit approuvé par l'entité responsable de chacun des Schémas dont les Cartes sont acceptées sur cet équipement. L'agrément ou l'approbation de l'Equipement Electronique est une attestation de conformité avec des spécifications techniques et fonctionnelles définies par chaque Schéma concerné, qui dispose de la liste des Equipements Electroniques agréés ou approuvés.

«**Force majeure**» désigne un obstacle temporaire ou définitif qui empêche les Parties de remplir leurs obligations. Cet obstacle doit, cependant, être la conséquence de faits et de circonstances qui, lors de la conclusion du Contrat, étaient, dans leurs chefs, inconnus ou non susceptibles d'être connus, imprévus, imprévisibles, inéluctables et rendant les prestations inexécutables, même par le recours à des moyens plus onéreux. La notion de Force majeure recouvre, en tout cas, les grèves ou autres actions des travailleurs, la guerre ou la menace de guerre, les insurrections et révoltes, l'incendie

provenant d’une catastrophe extérieure, les interdictions d’importations et d’exportations décrétées par une autorité publique, les inondations, et tout autre fait ou circonstance considérés, de commun accord par les parties, comme un cas de force majeure.

«**Informations Confidentielles**» désignent toutes les informations qui auront été communiquées à l’autre Partie ainsi que toutes les informations dont l’autre Partie aura eu connaissance à l’occasion de la négociation, de la conclusion et / ou de l’exécution du Contrat. Les Informations Confidentielles comprennent, sans que cette liste soit limitative, les informations de toutes natures relatives aux Schémas, le Contrat lui-même et les versions de négociation de ce dernier, toute donnée ou information de quelque nature que ce soit, quel que soit le support, oral ou écrit et quel que soit moyen, relative à la composition, la structure, les activités, stratégies, produits, politiques commerciales, informations ou données financières, activités de recherche et / ou de développement, projets, savoir-faire, technologie, personnels, clients, Sous-Traitants et leur savoir-faire technique, conditions financières et tarifaires de chacune des Parties. Les données personnelles traitées par les Parties constituent également des Informations Confidentielles.

«**Instrument de paiement « sans contact »**» désigne un instrument de paiement disposant de la technologie « sans contact » constitué d’un logiciel de paiement mobile en mode « sans contact » intégré pour partie dans l’élément sécurisé d’un téléphone mobile, pour partie dans le téléphone mobile lui-même, et permettant de réaliser des opérations de paiement quelle qu’en soit la Marque.

«**Marque**» désigne tout nom, terme, sigle, symbole matériel ou numérique ou la combinaison de ces éléments susceptible de désigner le Schéma. Les Marques que le Client peut accepter sont mentionnées dans le Contrat.

«**Modules contractuels**» désigne les documents écrits conclus entre les Parties qui spécifient notamment les Schémas de cartes traités, les Canaux de paiement par lesquels passeront les transactions, le scope géographique de délivrance des prestations, les options et modalités tarifaires, ainsi que la liste des sociétés bénéficiaires de la prestation. Ces Modules contractuels peuvent contenir des annexes.

«**Opération Sous-jacente**» désigne la fourniture (vente ou location) de biens ou services par le Client en contrepartie de laquelle est faite l’opération de paiement par Carte.

«**Pénalités**» désignent les sanctions de nature pécuniaire appliquées par les Schémas en cas de manquements, par les Clients, aux obligations qui sont les leurs.

«**Point d’acceptation**» désigne (i) pour les paiements effectués en point de vente physique le(s) lieu(x) physique(s) où sont initiées les ordres de paiement, (ii) pour les paiements en vente à distance sécurisée, les points de vente en ligne,

(iii) pour les paiements effectués par Distributeur automatique, le point de vente où se situe le Distributeur automatique.

«**Prestataire Tiers**» désigne toute plateforme informatique de consolidation de données fournie par une personne autre que l’Acquéreur, permettant essentiellement au Client de consulter les transactions remises à l’Acquéreur et d’en suivre le règlement. Le Prestataire Tiers peut être une Entité BNP Paribas.

«**Référentiel Sécuritaire PCI/DSS**» désigne le référentiel de sécurité visé à l’Article 2.3.

«**Réglementation Applicable**» désigne toute loi ou toute réglementation applicable (y compris règles d’ordre public qui s’appliquent sur les territoires sur lesquels les services de paiement au titre des présentes sont fournis) au Contrat (i) à l’Acquéreur, (ii) au Client, et/ou (iii) aux services fournis par l’Acquéreur.

«**Schéma de paiements par carte**» ou «**Schéma**» désigne un ensemble de règles régissant l’exécution d’opérations de paiement liées à une Carte. Les Schémas (par exemple Visa/MasterCard/Bancontact) reposent sur l’utilisation de Cartes auprès des Clients acceptant les Marques desdits Schémas, et cela dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par lesdits Schémas.

«**Sous-Traitant**» désigne tout tiers auquel une Partie confie tout ou partie de l’exécution de tâches afférentes aux obligations auxquelles elle est soumise au titre du Contrat.

«**Sous-Traitance**» désigne toute prestation confiée à un Sous-Traitant par une Partie.

«**Système d’Acceptation**» désigne les logiciels, protocoles et équipements conformes aux spécifications définies par chaque Schéma et nécessaires à l’enregistrement, à la transmission et au traitement sécurisé des ordres de paiement par Cartes portant l’une des Marques dudit Schéma. Le Client doit s’assurer que le Système d’Acceptation a fait l’objet d’un agrément par l’entité responsable du Schéma, le cas échéant en consultant la liste des Systèmes d’Acceptation reconnus par l’entité responsable du Schéma.

Ces termes pourront être utilisés au singulier ou au pluriel si le contexte le nécessite.

# 1. OBJET DU CONTRAT

## 1.1. Objet

Les présentes Conditions Générales visent à définir les modalités par lesquelles Axepta va délivrer au Client une prestation d’acquisition de ses paiements par carte.

## 1.2. Périmètre géographique

Axepta accepte de fournir le service d’acquisition des opérations de paiement par carte dans les pays listés dans le Contrat.

# 2. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT

## 2.1. Dispositions générales/ Déclarations et garanties

**a) Le Client déclare et garantit pendant toute la durée du Contrat:**

- qu’il peut valablement conclure le Contrat et remplir toutes les obligations qui en découlent pour lui, et notamment que sa signature a été dûment autorisée dans les formes légales et/ou statutaires requises;
- que le Contrat, de nature à faciliter les paiements effectués par les détenteurs de Cartes, constitue un acte utile à la réalisation de son objet social;
- que les engagements découlant de ces Conditions Générales, ne heurtent en aucune manière un quelconque engagement, une quelconque disposition contractuelle, réglementation ou autre qui lui est applicable ou qui pourrait le lier;
- qu’aucune instance, action, procès ou procédure administrative n’est en cours ou, à sa connaissance, n’est sur le point d’être engagée pour interdire ou empêcher la signature ou l’exécution de ces Conditions Générales ou qui pourrait avoir des conséquences défavorables significatives sur son activité, ses actifs ou sur sa situation financière;
- qu’il ne contrevient pas aux droits et intérêts de tiers, notamment en termes de propriété intellectuelle et de droits de propriété quant à la vente de biens et services à sa clientèle.

**b) Le Client accepte de et s’engage à:**

- Ne pas collecter au titre du Contrat une opération de paiement pour laquelle il n’a pas reçu lui-même le consentement du détenteur de la Carte.
- Afficher visiblement sur tout support, et notamment à l’écran du terminal de paiement, le montant à payer ainsi que la devise dans laquelle ce montant est libellé.

**iii.** Régler, conformément au Contrat, les commissions, frais, remboursement de montants contestés (charge-backs) et, d’une manière générale, toute somme due à Axepta au titre de l’acceptation des Cartes.

**iv.** Fournir à Axepta tout document nécessaire à l’évaluation de son dossier.

**v.** Fournir à Axepta une adresse e-mail valide sur laquelle Axepta pourra envoyer les factures TVA et informer Axepta de tout changement à ce niveau.

**vi.** Communiquer à Axepta sans délai et par écrit toute modification de sa situation juridique ou administrative (en ce compris la modification de la forme juridique de sa société, de son numéro de TVA ou numéro d’entreprise, du nom d’un ou plusieurs bénéficiaires effectifs...) ainsi que tout changement relatif à son activité (en ce compris la vente de nouveaux produits, la création d’une nouvelle URL...).

**vii.** Informer Axepta de son statut TVA et prévenir Axepta de tout changement à ce niveau, en particulier lorsque la TVA est due en dehors de la Belgique.

**viii.** S’assurer que les options et fonctionnalités qu’il choisit sont compatibles avec son système informatique (en ce compris son terminal et éventuellement son système de caisse).

**ix.** Communiquer à Axepta des coordonnées bancaires valides du ou des compte(s) bancaire(s) sur le(s)quel(s) Axepta effectuera les versements au Client. Le Client est entièrement responsable de communiquer à Axepta des coordonnées de compte correctes et à jour. Axepta ne pourra être tenu pour responsable si les fonds ne pouvaient être crédités au Client dans les cas suivants : Le Client a communiqué des informations erronées, le compte bancaire communiqué est clôturé/ne peut recevoir de paiement.

## 2.2. Obligations relatives aux opérations de paiement

**Le Client s’engage à:**

**a)** Utiliser le Système d’Acceptation en s’abstenant de toute activité qui pourrait être pénalement sanctionnée, telle que la mise en péril de mineurs, des actes de pédophilie, des actes de contrefaçon d’œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle et de la contrefaçon de moyens ou instruments de paiement, le non-respect de la protection des données à caractère personnel, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé desdites données, des actes de blanchiment, le non-respect des dispositions relatives aux jeux d’argent et de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries et des dispositions relatives aux conditions d’exercice de professions réglementées.

**b)** Garantir l’Acquéreur, et, le cas échéant, les Schémas, contre toute conséquence dommageable pouvant résulter pour eux du manquement aux obligations visées à l’Article 2. (« Obligations générales du Client ») et notamment supporter financièrement les Pénalités.

**c)** Accepter les paiements effectués avec les Cartes portant la(les) Marque(s) et Catégories de cartes qu’il a choisi d’accepter.

**d)** Faire son affaire personnelle des litiges liés à la relation sous-jacente qui existe entre lui et le détenteur de la Carte et de leurs conséquences financières.

## 2.3. Obligations générales de sécurité

### Le Client s’engage à :

**a)** Prendre toutes les mesures propres à assurer la garde de son Equipement Electronique (y compris le Distributeur automatique) et être vigilant quant à l’utilisation qui en est faite.  
**b)** Respecter les exigences du Référentiel Sécuritaire PCI DSS dont il peut prendre connaissance à l’adresse Internet suivante: <https://www.pcisecuritystandards.org/>

La norme PCI / DSS (Payment Card Industry / Data Security Standards) est établie par les schémas de Cartes de paiement. Ce standard a été créé afin d’augmenter le contrôle des informations du détenteur de la Carte dans le but de réduire l’utilisation frauduleuse des instruments de paiement. La conformité aux règles de sécurité PCI DSS est une nécessité qui s’impose à tous les acteurs du paiement par Carte.

En particulier, le Client ne conservera aucune donnée de la Carte du détenteur de Carte et s’assurera que ces données ne sont jamais communiquées sauf à l’Acquéreur, aux Schémas ou, selon la réglementation applicable, aux autorités compétentes. Les données de la Carte comprennent notamment le numéro de la carte, sa date de validité, le code de sécurité CVV, la signature du détenteur de la Carte et plus globalement toute information présente sur la Carte.

**c)** Prévoir, dans ses relations contractuelles avec les tiers, tels que les prestataires de services techniques ou Sous-traitants intervenant dans le traitement et le stockage des données liées à l’utilisation des Cartes, que ces derniers s’engagent à respecter le Référentiel Sécuritaire PCI DSS et acceptent que les audits visés à l’Article 2.3 (d) ci-dessous soient réalisés dans leurs locaux et que les rapports puissent être communiqués à l’Acquéreur et/ou au(x) Schéma(s) concerné(s).

**d)** Permettre à l’Acquéreur et/ou au(x) Schéma(s) concerné(s) de faire procéder aux frais du Client dans les locaux du Client ou dans ceux des tiers visés à l’Article 2.3 (c) ci-dessus, à la vérification et au contrôle périodique par un tiers indépendant du respect tant des clauses du présent Contrat que des exigences du Référentiel Sécuritaire PCI/DSS. Cette vérification, appelée «procédure d’audit», peut intervenir à tout moment dès la conclusion du présent Contrat et/ou pendant sa durée et s’inscrit dans le respect des procédures de contrôle d’audit définies par le Schéma concerné.

Le Client autorise la communication du rapport à l’Acquéreur et aux Schémas concernés.

Au cas où le rapport remis aux Parties par le tiers indépendant à l’issue de la procédure d’audit révélerait un ou plusieurs manquements à ces clauses ou exigences, l’Acquéreur peut procéder, le cas échéant à la demande d’un (des) Schéma(s), à une suspension de l’acceptation des Cartes par le Client, voire à la résiliation du présent Contrat telle que prévue à l’Article 10 (« Suspension de l’Acceptation »). Le Client autorise la communication du rapport à l’Acquéreur et au(x) Schéma(s) concerné(s).

**e)** En cas de survenance d’un incident de sécurité majeur, notamment en cas de collecte et/ou d’utilisation frauduleuse

des données liées au paiement, coopérer avec l’Acquéreur et, le cas échéant, les autorités compétentes. Le refus ou l’absence de coopération de la part du Client pourra conduire l’Acquéreur à résilier le présent Contrat conformément à l’Article 4 (« Entrée en vigueur, durée et cessation du Contrat »).

## 2.4. Mesures générales de sécurité lors d’une opération de paiement

**a)** Le Client doit informer immédiatement l’Acquéreur en cas de fonctionnement anormal de l’Equipement Electronique ou du Système d’Acceptation et de toutes autres anomalies.

**b)** Le Client s’engage à appliquer les mesures de sécurité propre à chaque Canal de Paiement conformément aux Annexes 1, 2 et 3.

## 2.5. Obligations relatives aux Marques

### Le Client s’engage à :

**a)** Afficher visiblement la (les) Marque(s) qu’il accepte et la (les) Catégorie(s) de carte qu’il accepte ou refuse pour chaque Marque notamment en apposant ces informations de façon apparente selon le Canal de Paiement soit à l’extérieur et à l’intérieur de son Point d’acceptation soit sur l’écran de l’Equipement Electronique ou /et sur tout autre support de communication.

**b)** Pour la(les) Marque(s) qu’il accepte, le Client doit accepter toutes les Cartes émises hors de l’EEE sur lesquelles figure(nt) cette(ces) Marque(s), quelle que soit la Catégorie de carte.

**c)** Afficher visiblement le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte ou la Catégorie de carte est acceptée afin que le détenteur de la Carte en soit préalablement informé.

**d)** En cas de présence de plusieurs Marques sur la Carte, respecter la Marque choisie par le détenteur de la Carte pour donner l’ordre de paiement.

## 2.6. Obligation d’information

Afin que le détenteur de la Carte n’ait pas de difficulté à vérifier et identifier les opérations de paiement qu’il a effectuées, le Client s’engage à vérifier avec l’Acquéreur la conformité des informations transmises pour identifier son Point d’acceptation. Les informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des détenteurs de Carte.

# 3. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE L’ACQUÉREUR

## 3.1. Obligations générales / obligations d’information / déclarations et garanties

L’Acquéreur déclare et garantit pendant toute la durée du Contrat disposer de l’ensemble des agréments, certifications ou autorisations nécessaires à la fourniture du service d’acquisition dans les conditions prévues au Contrat, tant de la part des Schémas, que de celles imposées par les Réglementations Applicables.

### L’Acquéreur s’engage à :

**a)** Respecter la Réglementation Applicable pendant toute la durée du Contrat,

**b)** Fournir au Client les informations le concernant directement sur le fonctionnement du/des Schéma(s) et son/leur évolution, les Marques et Catégories de carte dont il assure l’acceptation, ainsi que les frais applicables à chaque Marque et Catégorie de carte acceptées par lui.

**c)** Selon les modalités convenues avec le Client, communiquer au moins une fois par mois les informations suivantes :

- la référence lui permettant d’identifier l’opération de paiement,
- le montant de l’opération de paiement exprimé dans la devise dans laquelle son compte est crédité,
- le montant de tous les frais appliqués à l’opération de paiement et le montant de la commission de service acquittée par le Client et de la commission d’interchange.

**d)** Selon les modalités convenues, fournir au Client une facture conforme à la réglementation sur la TVA et récapitulant les commissions de services à acquitter.

## 3.2. Obligations relatives aux Marques

L’Acquéreur s’engage à respecter le choix de la Marque utilisée pour donner l’ordre de paiement effectué au Point d’acceptation conformément au choix du Client ou du détenteur de la Carte.

## 3.3. Obligation relative au règlement des opérations de paiement

L’Acquéreur s’engage à créditer le compte du Client des sommes qui lui sont dues selon les modalités convenues dans le Contrat (en ce compris la fréquence de paiement, le délai de paiement, la devise du paiement, les frais et commissions prélevés). Le Client accepte et comprend que les crédits sur son compte peuvent être impactés par les jours de fermeture bancaire (en ce compris les jours fériés).

# 4. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET CESSATION DU CONTRAT

### a) Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur dès lors qu’Axepta confirme au Client que son dossier a été accepté, sauf si cette confirmation contient une date de démarrage spécifique, auquel cas le Contrat entre en vigueur à cette date.

Axepta a l’obligation légale de procéder à l’évaluation du Client avant d’accepter le contrat. Cette évaluation consiste notamment à évaluer les risques de blanchiment d’argent et de financement du terrorisme. Par ailleurs, Axepta procède à une évaluation des risques financiers et réputationnels. Afin de procéder à une évaluation complète du risque, Axepta se réserve le droit d’exiger tout document nécessaire à cette évaluation. Le contrat n’est accepté que si les résultats des différentes évaluations sont jugés satisfaisants par Axepta. En cas de changement des données fournies lors de la demande, le Client devra notifier Axepta pour réévaluation de son dossier.

Chaque modification ou extension de contrat donnera lieu à une évaluation des risques avant approbation du dossier.

Le Contrat est établi pour une durée indéterminée sauf si convenu autrement entre les Parties. En particulier, si le contrat est lié à un document à validité limitée (par exemple, une licence relative à une activité spécifique, un titre de séjour..) le contrat échoie en même temps que ce document. Lors de toute mise à jour des données du contrat, des frais administratifs peuvent être applicables.

### b) Fin de contrat de la part du Client

Le Client peut mettre fin au Contrat en notifiant Axepta par lettre ou par courrier électronique en respectant un préavis d’un (1) mois. Lorsque le Client met fin au Contrat, des frais administratifs peuvent être applicables. À l’échéance du préavis, le Client s’assurera de ne plus envoyer à Axepta de demandes d’autorisation de paiement par carte. Dans le cas contraire, le Client sera toujours tenu par l’article 2. Obligations générales du Client des présentes Conditions Générales. Par ailleurs, même à l’échéance du Contrat, le Client reste redevable de tout montant porté à sa charge, en particulier en cas de demande de remboursement (chargeback).

### c) Fin de contrat de la part d’Axepta

Axepta a la possibilité de mettre fin au Contrat en notifiant le Client par lettre ou par courrier électronique en respectant un préavis d’un (1) mois.

Par exception avec ce qui précède, Axepta pourra mettre fin au Contrat sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours par lettre ou courrier électronique dans les cas suivants :

- Fin de validité d'un document, d'une garantie ou d'une assurance nécessaire.
- Non-respect par le Client d'une ou plusieurs obligations stipulées dans le Contrat.
- Axepta identifie un risque d'insolvabilité du Client, sans qu'Axepta doive justifier.
- Le Client fournit des biens ou services contraires à la politique d'acceptation d'Axepta.
- Plaintes récurrentes d'usagers/consommateurs, nombre élevé de chargebacks/demandes de remboursements.
- Risque réputationnel pour Axepta, le groupe BNP Paribas, BNP Paribas Fortis, les Schémas, les intermédiaires d'Axepta ou ses fournisseurs.
- Axepta soupçonne ou dispose des preuves des activités (potentiellement) frauduleuses ou illégales ou contraires aux conditions contractuelles ou aux dispositions des schémas imputables au Client.
- Changements qui impliquent que la situation du Client n'est plus la même qu'au moment où le Client a été accepté.
- Omission ou dissimulation d'information de nature à modifier l'acceptation au moment de l'acceptation du Client ou pendant la durée du contrat.
- Un ou plusieurs Schéma(s) retire(nt) la licence à Axepta et/ou un de ses fournisseurs n'est plus en conformité.
- Si Axepta ne reçoit aucune nouvelle transaction d'achat pendant plus de 2 ans, Axepta peut mettre un terme au contrat sans préavis ni notification au Client.
- Demande d'un ou plusieurs Schémas de cartes.
- Cessation d'activité du Client, cession ou mutation du fonds de commerce.

Dans le cas où, après résiliation du présent Contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du Client et/ou du/des Bénéficiaire(s) concerné(s) et, à défaut de paiement dans les délais prévus par l'Acquéreur, pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

Le Client est tenu de restituer à l'Acquéreur les documents en sa possession dont l'Acquéreur est propriétaire. Sauf dans le cas où il a conclu un ou plusieurs autres contrats d'acceptation, le Client s'engage à retirer immédiatement de son Point d'acceptation et de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes ou Marques des Schémas concernés.

## 5. RÉCLAMATION DU CLIENT

Toute réclamation doit être formulée par écrit à l'Acquéreur, dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date de l'opération contestée.

## 6. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties conviennent que les enregistrements électroniques constituent la preuve des opérations de paiement remises à l'Acquéreur. En cas de conflit, les enregistrements électroniques produits par l'Acquéreur ou le Schéma dont les règles s'appliquent à l'opération de paiement concernée prévaudront sur ceux produits par le Client.

## 7. REFUND

Le remboursement partiel ou total d'un achat d'un bien ou d'un service ou d'un don ou d'une cotisation réglée par Carte doit, avec l'accord du détenteur de la Carte, être effectué avec les données de la Carte utilisée pour l'opération initiale. Le Client doit alors utiliser la procédure dite de «refund» selon les règles du Schéma qui s'appliquent à l'opération de paiement concernée. Le montant du «refund» ne peut pas dépasser le montant de l'opération initiale.

Le «refund» n'est pas autorisé pour les opérations de paiement réalisées sur les Distributeurs automatiques. Les opérations de «refund» peuvent faire l'objet d'une facturation.

## 8. RESPONSABILITÉ

Sous réserve de règles d'ordre public imposées par la Réglementation Applicable, l'Acquéreur n'encourt aucune responsabilité envers le Client en cas de :

- Préjudice causé par une rupture partielle et/ou temporaire des systèmes informatiques ou de télécommunications (notamment de son Equipement Electronique ou de son Système d'acceptation) permettant la réception et la transmission par le Client des opérations de paiement à l'Acquéreur auxquels l'Acquéreur est étranger, et sur lesquels il ne peut agir pour régler la défaillance,
- Préjudice causé par une rupture partielle et/ou temporaire des systèmes informatiques ou de télécommunications (i) de l'émetteur de la Carte, (ii) et/ou des Schémas (iii) et/ou de l'Acquéreur permettant le service d'acquisition par l'Acquéreur, et sur lesquels il ne peut agir pour régler la défaillance.
- Préjudice direct ou indirect subi par le Client, (en ce notamment compris la perte de clientèle, la perte de revenus, la perte de données non personnelles),
- Préjudice causé par une faute intentionnelle, ou défaillance du Client (en ce compris une défaillance de son Equipement Electronique ou de son Système d'acceptation) ou de non-respect par celui-ci des stipulations du Contrat,
- Préjudice causé par toute négligence ou fait ou omission d'un tiers (en ce notamment compris l'émetteur de la Carte ou le Schéma) sur lequel l'Acquéreur n'a aucun pouvoir de

contrôle ou de surveillance et qui n'a pas la qualité de Sous-Traitant,

- Force majeure telle que définie dans les présentes Conditions Générales.

Dans ces hypothèses, toute suspension d'exécution ou inexécution de la part de l'Acquéreur ne pourra donner lieu à aucun versement de dommages-intérêts, ni de pénalité en faveur du Client.

Les conditions d'achat ou autres conditions mises en place par le Client ne sont pas applicables à l'Acquéreur.

## 9. MODIFICATIONS

**a)** L'Acquéreur peut modifier à tout moment le Contrat dans les conditions ci-après.

**b)** L'Acquéreur peut notamment apporter :

- Des modifications techniques telles que l'acceptabilité de nouvelles Cartes, les modifications de logiciel, le changement de certains paramètres, la remise en état de l'Equipement Electronique et/ou du Système d'Acceptation suite à un dysfonctionnement etc.
- Des modifications sécuritaires telles que :
- la modification du seuil de demande d'autorisation,
- la suppression ou la suspension de l'acceptabilité de certaines Marques ou Catégories de Cartes.

**c)** Les nouvelles conditions entrent par principe en vigueur (sauf stipulations spécifiques propres aux schémas en vigueur) au terme d'un délai minimum fixé à deux (2) mois à compter de l'envoi de la notification et des nouvelles conditions par lettre ou courrier électronique.

**d)** Passés les délais visés au présent article, les modifications sont réputées acceptées par le Client s'il n'a pas résilié le présent Contrat. Elles lui sont dès lors opposables.

**e)** Le non-respect des nouvelles conditions techniques et sécuritaires, dans les délais impartis, peut entraîner la suspension par l'Acquéreur de l'acceptation des Cartes portant la (les) Marque(s) du (des) Schéma(s) concerné(s), dans les conditions prévues à l'Article 10 (« Suspension de l'Acceptation »), voire la résiliation du Contrat, dans les conditions prévues à l'Article 4 (« Entrée en vigueur, durée et cessation du Contrat »).

Les Conditions Générales du présent Contrat sont régulièrement mises à jour. La version en vigueur est consultable et téléchargeable à tout moment par le Client sur le site internet de l'Acquéreur. Elles sont également disponibles sur simple demande auprès du chargé d'affaires du Client.

## 10. SUSPENSION DE L'ACCEPTATION

**a)** L'Acquéreur peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'acceptation par le Client des Cartes et/ou Instrument de paiement sans contact, portant certaines Marques. Elle est notifiée par tout moyen et doit être motivée. Son effet est immédiat.

Elle peut également intervenir à l'issue d'une procédure d'audit visée à l'Article 2.3 (d), au cas où le rapport révélerait un ou plusieurs manquements tant aux clauses du Contrat qu'aux exigences du Référentiel Sécuritaire PCI DSS.

**b)** La suspension peut être décidée en raison notamment :

- du non-respect répété des obligations du Contrat et du refus d'y remédier, notamment en cas d'une utilisation d'Equipement Electronique non agréé ou d'un risque de dysfonctionnement important du Système d'Acceptation,
- d'une participation à des activités frauduleuses ou d'une utilisation anormale de Cartes et/ou d'Instruments de paiement « sans contact » perdu(e)s, volé(e)s ou contrefait(e)s,
- d'un refus d'acceptation répété et non motivé des Cartes et/ ou des Instruments de paiement « sans contact » des Marques et/ou Catégories de cartes qu'il a choisies d'accepter ou qu'il doit accepter,
- de plaintes répétées d'autres membres ou partenaires d'un Schéma et qui n'ont pu être résolues dans un délai raisonnable,
- de retard volontaire ou non motivé de transmission des justificatifs,
- d'un risque aggravé en raison des activités du Client.

**c)** La période de suspension est fixée par l'Acquéreur. A l'expiration de ce délai, le Client peut demander la reprise du présent Contrat auprès de l'Acquéreur, ou souscrire un nouveau contrat d'acceptation pour le Canal de paiement concerné avec un autre acquéreur de son choix.

## 11. SUSPENSION DES PAIEMENTS OU RÉSERVE

Le Client est redevable à l'acquéreur des commissions et autres frais convenus contractuellement, des éventuels remboursements, chargebacks et amendes portés au compte du Client.

L'acquéreur peut décider de la suspension ou de l'arrêt des paiements au Client dans les cas suivants :

- Le Client ne respecte pas ou ne respecte plus une condition préalablement émise par l'acquéreur.
- L'Acquéreur dispose d'éléments permettant de suspecter une activité frauduleuse.
- L'acquéreur dispose d'éléments qui lui permettent de juger d'un risque suffisamment élevé que le Client ne sera pas en

mesure de rembourser des commissions, remboursements, chargebacks, amendes ou autres frais.

- Le Client est responsable d'actes illicites ou d'abus ou il existe une suspicion suffisamment élevée que le Client a commis de tels actes ou abus.
- Le Client reçoit une quantité anormalement élevée de chargebacks et/ou demandes de remboursement.
- Le Contrat a été clôturé et ce jusqu'à ce qu'il n'y ait plus aucun chargeback possible.

Dans les cas évoqués ci-dessus, l'acquéreur peut aussi mettre en place une réserve en prélevant un pourcentage ou une somme fixe, qu'il déterminera lui-même, sur les paiements et ce dans l'objectif de se couvrir de tout risque d'impayé. Les montants ainsi réservés par l'Acquéreur seront reversés au Client, selon les modalités fixées par l'Acquéreur, dès lors que l'Acquéreur considérera que les risques d'impayés ne sont plus d'application.

## 12. INFORMATIONS – PLAINTES

Le Client souhaitant obtenir des informations sur sa relation avec l'Acquéreur est invité à s'adresser à son agent de vente ou directement à Axepta.

En cas de désaccord sur la solution proposée par Axepta, le Client peut saisir le Service Gestion des Plaintes d'Axepta en s'adressant à :

### **Axepta BNP Paribas Benelux S.A.**

Service Gestion des Plaintes  
Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles

Le Client marque son accord sur le fait qu'Axepta réponde à sa plainte sur papier ou sur tout autre support durable, et notamment par courrier électronique, à l'adresse postale ou électronique enregistrée dans ses fichiers.

Le Client peut, le cas échéant, également adresser toute réclamation relative à un service de paiement par simple écrit adressé à :

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie  
Direction générale de l'Inspection économique  
Services centraux – Front Office North Gate III,  
16 boulevard Roi Albert II  
1000 Bruxelles

ou au moyen du formulaire en ligne disponible à :

**<http://economie.fgov.be/fr/litiges>**

Le Client ne renonce pas à son droit d'utiliser d'autres voies de recours en engageant une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges visée ci-dessus.

## 13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Lors de la signature ou de l'exécution des présentes, chacune des Parties peut avoir accès à des données à caractère personnel. Dans ce cadre, Axepta applique une politique détaillée dans le document « Déclaration Vie privée » que le Client peut consulter à tout moment sur le site internet d'Axepta : **[www.axepta.be](http://www.axepta.be)**

L'Acquéreur agit en tant que contrôleur des données qu'il collecte, conformément à la législation en vigueur, notamment au Règlement Général sur la Protection des Données. Pour toute question ou réclamation sur ce sujet, le Client peut envoyer un courrier au Data Protection Officer de l'Acquéreur à l'adresse suivante : Axepta BNP Paribas Benelux S.A. – DPO, Rue Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

## 14. MESURES DE PREVENTION ET DE SANCTION PRISES PAR L'ACQUÉREUR

**a)** En cas de manquement du Client aux stipulations du présent Contrat ou à la Réglementation Applicable, ou en cas de constat d'un taux d'impayés anormalement élevé ou d'utilisation anormale de Cartes ou d'Instruments de paiement « sans contact » perdu(e)s, volé(e)s ou contrefait(e)s, l'Acquéreur peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant, en premier lieu, en un avertissement au Client valant mise en demeure précisant les mesures à prendre pour remédier au manquement ou résorber le taux d'impayés anormalement élevé constaté.

**b)** En cas de Pénalité imposée par les Schémas à l'Acquéreur du fait d'un manquement du Client aux stipulations du Contrat, l'Acquéreur répercutera le montant de ces Pénalités au Client.

**c)** Si dans un délai de trente (30) jours, le Client n'a pas remédié au manquement ayant justifié l'avertissement ou n'a pas mis en œuvre les mesures destinées à résorber le taux d'impayés constaté, l'Acquéreur peut soit procéder à une suspension de l'acceptation des Cartes ou des Instruments de paiement « sans contact », dans les conditions précisées à l'Article 10 (« Suspension de l'Acceptation »), soit résilier de plein droit avec effet immédiat, sous réserve du dénouement des opérations en cours, le présent Contrat par lettre ou par courrier électronique.

**d)** De même, si dans un délai de trois (3) mois à compter de l'avertissement, le Client est toujours confronté à un taux

d'impayés anormalement élevé, l'Acquéreur peut décider la résiliation de plein droit avec effet immédiat, sous réserve du dénouement des opérations en cours, du présent Contrat, notifiée par lettre ou par courrier électronique.

## 15. CONDITIONS SECTORIELLES SPÉCIFIQUES

### **a) Garantie de la conformité spécifique aux activités de jeux d'argent, plateformes internet, pharmacie et vente de tabac**

Le Client confirme qu'à tout moment lui et/ou ses agents :

- dispose(nt) des autorisations et des inscriptions au registre nécessaires pour son (leur) activité commerciale;
- respecte(nt) les dispositions légales et réglementaires, notamment au niveau du siège social, des points de vente, de l'Internet et des lieux de réception des produits/services, en particulier les obligations relatives à l'identification qui découlent des différentes réglementations sur le blanchiment d'argent;
- prend (prennent) les mesures techniques et administratives appropriées pour empêcher efficacement les transactions illégales, notamment pour garantir la protection des mineurs et respecter les droits d'auteur et les dispositions relatives à l'importation.

Sur demande d'Axepta le Client doit présenter une expertise juridique qui confirme de manière contraignante le caractère licite de son modèle d'affaires.

En raison de l'activité commerciale du Client, Axepta a l'obligation d'inscrire le Client auprès des schémas de cartes.

Le Client accepte qu'à cette fin Axepta transmette notamment les données suivantes aux schémas de cartes: chiffre d'affaires cartes, nombre de transactions, rétrofacturations et crédits. Le Client prend en charge tous les frais liés à cette inscription. Axepta peut par ailleurs facturer des frais administratifs.

### **b) Conditions spécifiques relatives au traitement des transactions des jeux d'argent**

Le montant par transaction ne peut pas dépasser EUR 50.000. Toutes les transactions doivent obligatoirement être autorisées en ligne. L'exécution manuelle n'est jamais pas autorisée, même comme solution de remplacement.

L'exécution de crédits est également interdite. Pour les transactions E-Commerce, l'utilisation des procédés 3-D Secure est obligatoire.

Les terminaux prévus pour la vente de jetons de casino ne doivent pas être utilisés pour le décompte des autres recettes (par ex. consommations, entrées).

L'acceptation des cartes UnionPay est exclue.

### **c) Enregistrement auprès des schémas de cartes spécifique aux activités de jeux d'argent, pharmacie et tabac**

En raison de l'activité commerciale du Client, Axepta a l'obligation d'inscrire le Client auprès des schémas de cartes.

Le Client accepte qu'à cette fin Axepta transmette notamment les données suivantes aux schémas de cartes: chiffre d'affaires cartes, nombre de transactions, rétrofacturations et crédits. Le Client prend en charge tous les frais liés à cette inscription. Axepta peut par ailleurs facturer des frais administratifs.

### **d) Conditions spécifiques aux activités de ticketing**

#### **• Déclaration obligatoire des événements**

Le Client doit obtenir l'accord écrit d'Axepta avant de mettre en vente des billets. L'accord d'Axepta pour un événement ne peut être considéré comme acquis pour d'autres événements même lorsqu'il s'agit d'un événement de même nature qu'un événement pour lequel le Client a déjà reçu un accord d'Axepta. Dans tous les cas, Axepta se réserve le droit de refuser un événement sans justification.

#### **• Versement**

Axepta se réserve le droit de verser les paiements dans le cadre de la vente de billets une fois que l'événement concerné a eu lieu.

#### **• Garantie bancaire**

Le Client fait établir une garantie bancaire de durée illimitée, sans condition et irrévocable en faveur d'Axepta. Le montant couvert par cette garantie bancaire sera fixé par Axepta. Axepta se réserve le droit d'exiger à tout moment une modification de ce montant.

Les frais relatifs à cette garantie bancaire seront supportés par le Client. Axepta peut par ailleurs facturer des frais administratifs.

### **e) Conditions supplémentaires spécifiques aux plateformes internet**

La vente de certains produits nécessite dans tous les cas une analyse de risque réalisée par Axepta sur base d'éléments supplémentaires que le Client devra fournir. Axepta pourra décider d'accepter/refuser, poursuivre/interrompre le contrat du Client. Produits faisant l'objet d'un contrôle spécifique :

- Médicaments sur ordonnance et compléments alimentaires;
- Tabac et produits alternatifs au tabac;
- Services pour adultes;
- Billets d'avion et événementiels;
- Jeu et paris sportifs;
- Armes.

## 16. CONFIDENTIALITÉ

**a)** Les Parties s’engagent à conserver strictement confidentielles les Informations Confidentielles telles que définies en préambule de ces conditions générales.

Les Parties s’engagent :

- A ne pas utiliser les Informations Confidentielles à d’autres fins que celles du Contrat
- A prendre toute mesure nécessaire pour en assurer la confidentialité, et
- A limiter leur circulation et leurs accès aux personnes pour lesquelles il est nécessaire de faire connaître cette information dans le cadre de l’exécution du Contrat et, dans ce cas, reste responsable de leur respect des mêmes obligations de confidentialité que celle des Parties.

L’obligation de confidentialité s’applique pendant toute la durée du Contrat, et pendant une durée de 5 ans après la cessation du Contrat, à l’exception des données à caractère personnel et données couvertes par le secret professionnel, lesquelles seront soumises à la Réglementation Applicable en la matière.

**b)** Il est expressément convenu que les obligations de confidentialité ne s’appliquent pas aux informations qui :

- font partie du domaine public au moment de leur divulgation (autrement qu’en violation du Contrat),
- sont communiquées à une partie par une partie tierce qui ne viole aucune obligation de confidentialité,
- doivent être communiquées en vertu d’une loi, réglementation d’une autorité gouvernementale, règle ou droit applicable ou en vertu d’une décision émanant d’une juridiction compétente,
- sont développées par une Partie de façon indépendante sans aucune référence à des Informations Confidentielles.

**c)** Par exception à ce qui précède, chaque Partie pourra citer, à titre de référence la dénomination sociale de l’autre ainsi que l’énoncé des prestations réalisées dans le cadre du Contrat

## 17. NOTIFICATIONS

Toutes notifications et communications prévues aux présentes seront réputées avoir été valablement effectuées si elles ont été (i) remises en main propre contre décharge signée et datée par le destinataire ou (ii) envoyées par lettre ou par courrier électronique, aux coordonnées indiquées sur le Contrat Acepta . Il est précisé que les Parties peuvent ultérieurement à la signature de Contrat se notifier d’autres coordonnées de leur choix, conformément aux stipulations du présent paragraphe.

## 18. NON RENONCIATION

Le fait pour le Client ou pour l’Acquéreur de ne pas exiger à un moment quelconque l’exécution stricte d’une disposition du présent Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme constituant de sa part une renonciation, quelle qu’elle soit, à l’exécution de celle-ci.

## 19. TRANSMISSION DU CONTRAT

Le Client ne peut céder ou transférer le Contrat, à titre gratuit ou onéreux, totalement ou partiellement, y compris en cas de fusion, d’apport partiel d’actif ou transmission universelle de patrimoine, sans l’accord écrit et préalable de l’Acquéreur. Le Client reconnaît que l’Acquéreur pourra céder ses droits et déléguer ses obligations en vertu du Contrat sous réserve d’en informer préalablement le Client par écrit.

## 20. LOI APPLICABLE / TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le présent contrat et toutes les questions qui s’y rapportent sont régis par le droit belge et par les dispositions d’ordre public applicables sur les territoires desquels les services de paiement sont fournis au titre du contrat. Tout différend relatif à l’interprétation, la validité, et/ou l’exécution du présent contrat est soumis à la compétence du tribunal de Bruxelles.

## 21. LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Dispositions spécifiques relatives aux points de vente physiques

Annexe 2 : Dispositions spécifiques relatives à l’e-commerce

Annexe 3 : Dispositions spécifiques relatives au paiement sur Distributeur automatique en libre-service

## ANNEXE 1 : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX POINTS DE VENTE PHYSIQUES

Cette annexe s’applique si le Client a choisi l’option « Point de vente physique » sur le Contrat Acepta. Ces dispositions sont communes à tous les Schémas acceptés

### 1. Mesures de sécurité à appliquer par le Client lors d’une opération dans un point de vente physique

#### **a) Utilisation de l’Équipement Electronique :**

Le Client s’engage à utiliser obligatoirement l’Équipement Electronique et ne pas modifier les paramètres de son fonctionnement.

#### **b) Lors du paiement, le Client s’engage à :**

**i.** Vérifier l’acceptabilité de la Carte, c’est-à-dire :

- la Marque, la Catégorie de carte du Schéma concerné par l’acceptation,
- le cas échéant, l’hologramme,
- la puce sur les Cartes lorsqu’elle y est prévue par le Schéma,
- la Marque et Catégorie de carte,
- le cas échéant, la période de validité (fin et éventuellement début).

**ii.** Utiliser l’Équipement Electronique, respecter les indications affichées sur son écran et suivre les procédures dont les modalités techniques lui ont été indiquées par le constructeur de l’Équipement Electronique.

**iii.** Lorsque la puce le demande à l’Équipement Electronique, faire composer par le détenteur de la Carte, dans les meilleures conditions de confidentialité, son code confidentiel. La preuve de la frappe du code confidentiel est apportée par le certificat qui doit figurer sur le ticket émis par l’Équipement Electronique conservé par le Client (ci-après «Ticket »).

**iv.** Obtenir une autorisation d’un montant identique à l’opération.

Lorsque la puce n’est pas présente sur une Carte, l’autorisation doit être demandée par l’Équipement Electronique en transmettant l’intégralité des données de la piste.

**v.** Faire signer le Ticket :

Dans tous les cas où l’Équipement Electronique le demande. Lorsque la signature est requise et que la Carte comporte un panneau de signature, vérifier attentivement la conformité de celle-ci avec celle qui figure sur ledit panneau.

Pour une Carte sur laquelle ne figure pas le panneau de signature, vérifier la conformité de la signature utilisée avec

celle qui figure sur la pièce d’identité présentée par le détenteur de la Carte.

**vi.** Mode « sans contact »: en cas d’opération en mode « sans contact » permise par l’Équipement Electronique, l’opération de paiement est garantie même dans le cas où le code confidentiel n’a pas à être vérifié, sous réserve du respect de toutes les autres mesures de sécurité.

#### **c) Après le paiement, le Client s’engage à :**

**i.** Dans tous les cas où l’Équipement Electronique éditte un Ticket, remettre au détenteur de la Carte l’exemplaire qui lui est destiné.

**ii.** Transmettre à l’Acquéreur dans les 7 jours calendaires suivant l’acceptation de l’opération sauf dispositions spécifiques prévues dans le Contrat, les enregistrements électroniques des opérations et s’assurer que les opérations de paiement ont bien été portées au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans le Contrat.

Le Client ne doit transmettre que les enregistrements électroniques des opérations pour lesquelles un ordre de paiement a été donné à son profit.

Toute opération ayant fait l’objet d’une autorisation transmise à l’Acquéreur doit être obligatoirement remise à ce dernier.

**iii.** Archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant la durée requise par les règles du Schéma après la date de l’opération :

- Un exemplaire du Ticket comportant, lorsqu’elle est requise, la signature du détenteur de la Carte,
- L’enregistrement électronique représentatif de l’opération ou le récapitulatif des opérations lui-même.

**iv.** Communiquer, à la demande de l’Acquéreur et dans les délais prévus dans le Contrat, tout justificatif des opérations de paiement.

**v.** Le Client s’engage à ne stocker, sous quelque forme que ce soit, aucune des données de la Carte suivantes:

- le cryptogramme visuel,
- la piste magnétique dans son intégralité,
- le code confidentiel.

**vi.** Le Client s’engage à prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurés la confidentialité et l’intégrité des données à caractère personnel du détenteur de la Carte qu’il est amené à recueillir à l’occasion de son activité et notamment lors de la réalisation d’une opération par Carte ainsi que le contrôle de l’accès à celles-ci et ce, conformément aux prescriptions légales.

**vii.** Les mesures de sécurité énumérées ci-dessus pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l’Article 9 (« Modifications »).

## 2. Règles complémentaires de fonctionnement

**a)** Retrait à son détenteur d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition

En cas de retrait à son détenteur d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition (le retrait ayant eu lieu sur instruction du serveur d'autorisation), le Client est tenu d'en informer immédiatement la société/banque émettrice de la Carte et de suivre ses instructions.

**b)** Oubli d'une Carte par son Détenteur

En cas d'oubli de sa Carte par le détenteur, le Client peut la lui restituer dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables après la date d'oubli de la Carte, sur justification de son identité et vérification de sa signature. Au-delà de ce délai, le Client est tenu de détruire la Carte en la découpant en son milieu.

**c)** Carte non signée

En cas de Carte non signée, et si le panneau de signature est présent sur la Carte, le Client doit demander au détenteur de la Carte de justifier de son identité et d'apposer sa signature sur le panneau de signature prévu à cet effet au verso de la Carte et enfin vérifier la conformité de cette signature avec celle figurant sur la pièce d'identité présentée par le détenteur de la Carte. Si le détenteur de la Carte refuse de signer sa Carte, le Client doit refuser le paiement par Carte.

**d)** Dysfonctionnement

L'Acquéreur et le Client ne peuvent être tenus pour responsable de l'impossibilité d'effectuer le paiement en cas de dysfonctionnement de la Carte ou de l'Instrument de paiement « sans contact ».

## 3. Dispositions spécifiques relatives au paiement sans contact

Cet article s'applique si le Client utilise un Equipement Electronique disposant de la technologie « sans contact ».

Sauf disposition contraire prévue dans le présent article, l'ensemble des dispositions du présent Contrat sont applicables aux opérations de paiement réalisées avec une Carte équipée de la technologie « sans contact » ou un Instrument de paiement « sans contact ».

Lorsque le Client dispose d'un Equipement Electronique disposant de la technologie dite « sans contact », ledit Equipement Electronique permet le paiement rapide par la Carte équipée de la technologie « sans contact » ou par l'Instrument de paiement « sans contact » grâce à une lecture à distance dudit instrument de paiement.

Le Client s'engage à signaler au public l'acceptation du paiement « sans contact » par l'apposition sur l'Equipement Electronique, au niveau du lecteur « sans contact », de façon apparente, d'un pictogramme permettant d'identifier le paiement « sans contact ».

En toutes circonstances, le Client doit se conformer aux direc-

tives qui apparaissent sur l'Equipement Electronique, notamment la frappe du code confidentiel dans les meilleures conditions de confidentialité.

Le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité, sans frappe du code confidentiel, à un montant défini par la réglementation, lorsque l'opération de paiement est réalisée par une Carte équipée de la technologie « sans contact ». Au-delà de ce montant unitaire maximum, les conditions de l'opération de paiement telles que prévues hors du présent article restent inchangées.

Lorsqu'un certain nombre de règlements successifs en mode « sans contact » est atteint, le Client peut être amené à passer en mode contact même pour une opération d'un montant inférieur au montant unitaire maximum d'une opération en mode « sans contact ».

Lorsque l'opération de paiement est réalisée à l'aide d'un Instrument de paiement « sans contact », les articles 2.a (« Retrait à son détenteur d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition »), 2.b (« Oubli d'une Carte par son Détenteur »), 2.c (« Carte non signée ») de la présente Annexe 1 ne sont pas applicables.

# ANNEXE 2 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A L'E-COMMERCE

Cette annexe s'applique si le Client a choisi l'option « e-commerce » sur son Contrat Axepta. Ces dispositions sont communes à tous les Schémas acceptés.

## 1. Obligations générales du Client

Respecter la Règlementation Applicable (y compris en matière fiscale et douanière), les dispositions professionnelles ainsi que les bonnes pratiques applicables aux ventes et prestations réalisées à distance ainsi que celles applicables au commerce électronique, et notamment aux échanges utilisant les réseaux et les différents terminaux de communication (ex: mobile et ordinateur).

A cet effet le Client organise la traçabilité adéquate des informations liées au paiement à distance.

## 2. Obligations du Client en cas de Paiements Récurrents

Dans le cas où il propose des Paiements Récurrents, le Client s'engage à :

**a)** respecter les règles relatives au stockage des données à caractère personnel ou liées à l'utilisation de la Carte,

**b)** s'assurer que le détenteur de la Carte a consenti à ce que les données liées à sa Carte soient utilisées pour effectuer des Paiements Récurrents et, à ce titre, recueillir du détenteur de la Carte les autorisations et/ou mandats nécessaires à l'exécution des Paiements Récurrents et en conserver la preuve pendant quinze (15) mois à compter de la date du dernier paiement,

**c)** donner une information claire au détenteur de la Carte sur les droits dont il dispose et notamment sur la possibilité de retirer à tout moment son consentement,

**d)** ne plus initier de paiements dès lors que le détenteur de la Carte a retiré son consentement à l'exécution de la série d'opérations de paiement considérée.

## 3. Mesures de sécurité à appliquer par le Client lors d'une opération de paiement en e-commerce

**a)** Utilisation de l'Equipement Electronique

Le Client s'engage à utiliser obligatoirement un Système d'Acceptation conforme aux spécifications du Schéma et les procédures proposées par le Schéma, de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les détenteurs de Cartes.

**b)** Lors du paiement, le Client s'engage à :

**i.** Appliquer la procédure de sécurisation des ordres de paiement décrite à l'article 4 de la présente Annexe.

**ii.** Vérifier l'acceptabilité de la Carte c'est-à-dire :

- que la Marque indiquée sur la Carte figure bien dans les options sélectionnées sur le Contrat.

- la période de validité (fin et éventuellement début),

**iii.** Réaliser une demande d'autorisation d'un montant identique à l'opération.

**iv.** Obtenir de l'Acquéreur un justificatif d'acceptation matérialisant les contrôles effectués et la validité de l'ordre de paiement.

**c)** Après le paiement, le Client s'engage à :

**i.** Envoyer au détenteur de la Carte, à sa demande, un ticket précisant, entre autres, le mode de paiement utilisé.

**ii.** Transmettre à l'Acquéreur dans les 7 jours calendaires suivant l'acceptation de l'opération sauf dispositions spécifiques prévues au Contrat, les enregistrements électroniques des opérations et s'assurer que les opérations de paiement ont bien été portées au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans le Contrat.

Le Client ne doit transmettre que les enregistrements électroniques des opérations pour lesquelles un ordre de paiement a été donné à son profit.

Toute opération ayant fait l'objet d'une autorisation transmise à l'Acquéreur doit être obligatoirement remise à ce dernier.

**iii.** Archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant la durée requise par les règles du Schéma après la date de l'opération, l'enregistrement électronique représentatif de chaque opération.

**iv.** Communiquer, à la demande de l'Acquéreur et dans les délais prévus dans le Contrat, tout justificatif des opérations de paiement.

**v.** Ne pas stocker sous quelque forme que ce soit le cryptogramme visuel,

**vi.** Prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurées la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du détenteur de la Carte qu'il est amené à recueillir à l'occasion de son activité et notamment lors de la réalisation d'une opération par Carte ainsi que le contrôle de l'accès à celles-ci et ce, conformément aux prescriptions légales.

**vii.** Accepter que les mesures de sécurité énumérées ci-dessus pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l'Article 9 (« Modifications »).

## 4. Procédure de sécurisation des ordres de paiement en e-commerce

La sécurisation des ordres de paiement grâce au protocole 3DSECURE (3DS) est obligatoire. Le protocole 3DS repose sur un système d'authentification des détenteurs de Cartes. L'utilisation de ce protocole transfère à la banque émettrice de la Carte le soin d'authentifier son client détenteur de la Carte.

## 5. Obligation de l'Acquéreur spécifique à l'e-commerce

L'Acquéreur s'engage à inscrire le Client dans la liste des Clients habilités à recevoir des paiements e-commerce sécurisés par Cartes. Le Client accepte de facto cet enregistrement et la communication de ses données.

# ANNEXE 3 : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AU PAIEMENT SUR DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE EN LIBRE-SERVICE

Cette annexe s'applique si le Client a choisi les options « Distributeur automatique » dans les Options de souscription des Conditions Particulières. Ces dispositions sont communes à tous les Schémas acceptés.

## 1. Obligations générales du Client pour les paiements sur Distributeur automatique en Libre-Service

- a)** Le Distributeur automatique doit être clairement identifié par un numéro d'identification spécifique fourni par l'Acquéreur.
- b)** Le Client s'engage à s'identifier clairement en indiquant de façon visible ses données légales (dénomination légale, numéro d'entreprise, numéro de TVA...).

## 2. Obligations du Client relatives aux Marques pour les paiements sur Distributeur automatique en Libre-Service

- a)** En complément des dispositions de l'Article 5 (b) du Contrat, le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte ou la Catégorie de carte est acceptée doit être raisonnable et ne pas être un frein à l'acceptation des Cartes.
- b)** Afficher visiblement le montant maximum de 1500 euros au-delà duquel aucune opération ne peut être réalisée.

## 3. Obligations complémentaires du Client relatives à l'Opération Sous-jacente pour les paiements sur Distributeur automatique en Libre-Service

Le Client s'engage à informer clairement les détenteurs de Cartes des procédures et conditions avec lesquelles ils peuvent utiliser leur Carte pour le règlement de leurs achats de biens ou de prestations de services.

## 4. Mesures de sécurité à respecter par le Client pour les paiements sur Distributeur automatique en Libre-Service

- a)** A la demande de l'Acquéreur selon les volumes d'opérations cartes acceptées chez le Client, ce dernier doit respecter les exigences du référentiel de sécurité PCI DSS.
- b) Utilisation du Distributeur automatique**  
Utiliser obligatoirement un Distributeur automatique conforme à la définition de Distributeur automatique et ne pas modifier les paramètres de son fonctionnement.
- c) Mesures de sécurité à appliquer par le Client lors d'une opération de paiement**
  - i.** Le Client doit procéder à une inspection visuelle externe approfondie des Distributeurs automatiques afin de détecter l'éventuelle présence de matériels de capture de données placés à l'extérieur de ceux-ci. En cas de présence anormale d'un matériel, le Client doit le signaler immédiatement à l'Acquéreur.
  - ii.** Lors du paiement, le Client s'engage à utiliser le Distributeur automatique, respecter ou faire respecter les indications techniques affichées sur son écran et suivre les procédures dont les modalités techniques lui ont été indiquées.
  - iii.** Après le paiement, le Client s'engage à :
    - Transmettre à l'Acquéreur, dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions de Souscription convenues avec l'Acquéreur, les enregistrements électroniques des opérations, et s'assurer qu'ils ont bien été portés au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans le Contrat. Toute opération ayant fait l'objet d'une autorisation transmise par l'Acquéreur doit être obligatoirement remise à ce dernier.
    - Archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant 15 mois après la date de l'opération, l'enregistrement magnétique représentatif de chaque opération comprenant l'image du ticket fourni par le Distributeur automatique et notamment les numéros de certificat et s'il y a lieu d'autorisation ainsi que les éléments servant à leur calcul.
    - Communiquer, à la demande de l'Acquéreur et dans les délais prévus dans le Contrat, tout justificatif des opérations de paiement.

## 5. Règles complémentaires de fonctionnement pour les paiements sur Distributeur automatique en Libre-Service

- a)** Retrait à son détenteur d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition  
En cas de retrait à son détenteur d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition (le retrait ayant eu lieu sur instruction du serveur d'autorisation), le Client est tenu d'en informer immédiatement la société/banque émettrice de la Carte et de suivre ses instructions.
- b) Oubli d'une Carte par son Détenteur**  
En cas d'oubli de sa Carte par le détenteur, le Client peut la lui restituer dans un délai maximum de deux (2) jours ou-

vrables après la date d'oubli de la Carte, sur justification de son identité et vérification de sa signature. Au-delà de ce délai, le Client est tenu de détruire la Carte en la découpant en son milieu.

### **c) Dysfonctionnement**

L'Acquéreur et le Client ne peuvent être tenus pour responsable de l'impossibilité d'effectuer le paiement en cas de dysfonctionnement de la Carte ou de l'instrument de paiement sans contact.

## 6. Spécificité du paiement sans contact pour les paiements sur Distributeur automatique en Libre-Service

Cet article s'applique si le Client utilise un Distributeur automatique disposant de la technologie « sans contact ». Sauf disposition contraire prévue dans le présent article, l'ensemble des dispositions du présent Contrat sont applicables aux opérations de paiement réalisées avec une Carte équipée de la technologie « sans contact » ou un Instrument de paiement « sans contact ».

Dans ce cas, ledit Distributeur automatique permet le paiement rapide par la Carte équipée de la technologie « sans contact » ou par l'Instrument de paiement « sans contact » grâce à une lecture à distance dudit instrument de paiement. Le Client s'engage à signaler au public l'acceptation du paiement « sans contact » par l'apposition sur le Distributeur automatique, au niveau du lecteur « sans contact », de façon apparente, d'un pictogramme permettant d'identifier le paiement « sans contact ».

Le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité sans frappe du code confidentiel à un montant défini par la réglementation lorsque l'opération de paiement est réalisée par une Carte équipée de la technologie « sans contact ». Au-delà de ce montant unitaire maximum, les conditions de l'opération de paiement telles que prévues dans la présente partie 1 restent inchangées.

Lorsqu'un certain nombre d'opérations de paiement successives en mode « sans contact » est atteint, le Distributeur automatique peut être amené à passer en mode contact même pour une opération d'un montant inférieur au montant unitaire maximum d'une opération en mode « sans contact ». Lorsque l'opération de paiement est réalisée à l'aide d'un Instrument de paiement « sans contact », les articles 5.a (« Retrait à son détenteur d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition ») et 5.b (« Oubli d'une Carte par son Détenteur ») de la présente Annexe 3 ne sont pas applicables.

**AXEPTA BNP PARIBAS**

Montagne du Parc 3  
B-1000 Bruxelles  
TVA BE 0719.319.138  
RPM Bruxelles

E.R. : Stijn Cloet  
12-2019 | 425870808



**AXEPTA**  
**BNP PARIBAS**