

Conditions générales d'utilisation des terminaux de paiement

Article 1 : Objet

Les présentes conditions portent sur l'utilisation générale des terminaux de paiement au sens large du terme, à savoir la livraison, l'installation mais aussi l'assistance et la maintenance desdits terminaux. Elles s'appliquent dans le cadre de l'accord pour la vente de terminaux entre la société Loyaltek (« Loyaltek » ou le « Prestataire ») et le Client (le « Commerçant »), pour une durée indéterminée

A l'expiration du délai de 12 mois, les présentes conditions seront renouvelées par tacite reconduction pour des périodes successives équivalentes, sauf en cas de notification par courrier recommandé de la volonté de ne plus poursuivre l'exécution du contrat de maintenance au-delà de son terme et ce trois (3) mois au moins avant l'expiration du terme ou de toute période de renouvellement applicable.

La prestation comprend :

- La livraison et la mise en service des terminaux de paiement;
- La maintenance ;
- La fourniture du manuel d'utilisation en français/néerlandais.

Article 2 : Livraison et mise en service

Loyaltek s'engage à envoyer le terminal vers le Client en fonction des disponibilités de stock dans les 3 jours ouvrables après réception de l'acceptation formelle de la commande.

Le terminal de paiement est livré avec :

- Une lettre de bienvenue
- Un lien vers les manuels d'utilisation
- Une liste de contacts utiles (helpdesk, email, etc)
- Un rouleau de papier thermique
- Une carte SIM fournie par l'opérateur télécom
- Un adaptateur et un câble de charge

Le Commerçant contrôlera les terminaux de paiements livrés, en cas de défauts visibles il communiquera ceux-ci à Loyaltek, conformément à l'article 18 des Conditions Générales.

Les Terminaux de paiement sont configurés en fonction des demandes spécifiques du Client et prêts à l'usage dès réception (« Plug & Play »). Ils ne nécessitent donc aucun service d'installation additionnel de la part de Loyaltek. Cette dernière mettra néanmoins à disposition une assistance téléphonique pour aider à la mise en fonctionnement du terminal, le cas échéant (« remote help ») ou pour des scénarios suivants (liste non-exhaustive) :

- Spécificités de configuration (ex. : choix de langues)
- Spécificités applicatives (activation DCC)
- Informations du Client (nom Client « trading name »)
- Utilisation de fonctionnalités (ex. : pourboires, références client)

Si le Client souhaite une installation ou une intervention sur place, la prestation peut être effectuée par un technicien pour le prix repris sur le bon de commande du terminal. Ce service est assuré 5 jours sur 7, du lundi au vendredi, entre 9 :00 et 17 :00. Le Client sera contacté et informé par Loyaltek de la date de passage du technicien (cf Article 5).

Loyaltek reste propriétaire du terminal de paiement tant que le prix d'achat total n'a pas été payé ; pendant cette période, il est interdit au Commerçant de :

- Grever le terminal de paiement d'un droit quelconque (gage, caution, hypothèque, ...) ou de l'offrir en garantie
- Céder le terminal de paiement ou le mettre à disposition d'un tiers.

Même si le Commerçant est devenu le propriétaire du terminal de paiement et respecte toutes ses obligations financières vis-à-vis de Loyaltek :

- Le logiciel et le module de sécurité (CSM) restent la propriété exclusive de Loyaltek ;
- La carte SIM, nécessaire pour les terminaux de paiement portables (GPRS/ 4G LTE), dont les services sont facturés par Loyaltek, reste la propriété de l'opérateur télécom. Le Commerçant s'engage également à restituer celle-ci à Loyaltek à la fin du Contrat ainsi qu'à la première demande, sans que cette restitution ne donne droit à quelconque indemnisation du Commerçant.

Article 3 : Maintenance

Le service de maintenance automatique permet d'installer sur le terminal de paiement et sans intervention du Client, les nouvelles versions logicielles nécessaires pour ses Produits et Services. Cette maintenance permet donc de disposer en permanence d'un terminal configuré de manière optimale et équipé des dernières applications en matière de sécurité, telles que :

- Correction d'irrégularités de fonctionnement du logiciel de paiement.
- Adaptation des logiciels en fonction de l'amélioration des fonctionnalités existantes.
- Mise à jour du firmware des terminaux, paramètres C-TAP et logiciels en fonction des ajouts, modifications ou suppressions dans la législation et réglementation en vigueur.
- Ajout et activation de nouvelles fonctionnalités, le cas échéant.
- Adaptation des paramètres de transaction (schémas de cartes, acquéreurs)

La maintenance couvre toute intervention du prestataire rendue nécessaire afin de remettre le terminal de paiement en fonction. Elle s'effectuera par téléphone. Si le problème persiste, le terminal de paiement sera finalement renvoyé à l'usine pour réparation dans les meilleurs délais.

Limites du service de maintenance

Loyaltek ne sera tenu à aucune prestation de maintenance telle que définie dans les présentes conditions dans les cas suivants :

- Anomalies dites "fugitives", c'est-à-dire des anomalies non reproductibles par le Commerçant en présence de Loyaltek ;
- Interventions résultant d'accidents, d'actes de vandalisme, d'une faute intentionnelle ou non, l'eau, l'immersion dans un liquide, un incendie, un acte de sabotage, de causes autres qu'une utilisation normale du terminal ; pannes causées par une erreur de manipulation ou par l'utilisation du terminal de paiement à des fins pour lesquelles celui-ci n'est pas conçu ou destiné.

- Dégradation visible ou invisible du terminal de paiement causée par une faute intentionnelle ou non des usagers (insertion d'une carte au mauvais format dans le lecteur de carte, bourrage d'une imprimante due à une mauvaise manipulation des usagers, etc.) ;
- Interventions rendues nécessaires par le mauvais fonctionnement d'adjonctions ou dispositifs non agréés par Loyaltek ;
- Interventions rendues nécessaires par les dommages causés par un entretien ou une réparation exécutée par d'autres personnes que les collaborateurs ou sous-traitants habilités par Loyaltek ;
- Interventions rendues nécessaires par l'utilisation de pièces ou de consommables non compatibles avec le terminal de paiement ;
- Défaillances ou variations du courant électrique ou du réseau des télécommunications ;
- Pannes causées par un appareil ou un logiciel non livré par Loyaltek ;
- Non-respect des prescriptions techniques nécessaires pour l'installation du terminal de paiement ;
- Non-respect par le Commerçant de ses obligations au titre des présentes conditions ;
- Les dommages dus à la négligence, au cambriolage, au vandalisme, au sabotage, aux grèves, aux manifestations ou aux guerres ;
- Le nettoyage et l'entretien des composants externes du terminal de paiement ;

Pour toute intervention ayant conduit à la découverte de l'un de ces cas, Loyaltek facturera au Commerçant le temps passé pour son intervention au tarif en vigueur à la date de l'intervention, les éventuels frais de déplacement et de séjour ainsi que tout matériel/logiciel devant être remplacé.

Article 4 : Recommandations d'utilisation

Le Commerçant s'engage à utiliser le terminal de paiement en bon père de famille et suivant les instructions d'utilisation du manuel associé.

Le Commerçant s'engage à suivre scrupuleusement les instructions de Loyaltek lorsque le terminal de paiement est programmé.

Sans accord préalable écrit de Loyaltek, il est strictement interdit au Commerçant de modifier ou réparer le terminal de paiement. En cas de non-respect de cette interdiction, Loyaltek a le droit de mettre fin immédiatement au Contrat, sans période de préavis ou indemnisation, sans préjudice du droit de Loyaltek à un dédommagement.

Le Commerçant n'est pas autorisé à ouvrir le terminal de paiement sauf pour des tâches strictement nécessaires à l'utilisation du terminal de paiement avec imprimante, par ex. : le remplacement des rouleaux de papier. Ces tâches et le matériel utilisé à cet effet sont à la charge exclusive du Commerçant.

Le Commerçant n'éteindra pas son terminal de paiement pendant la nuit pour que des mises-à-jour de logiciel puissent avoir lieu, et suivra strictement les directives d'utilisation qui lui sont communiquées par Loyaltek. Le Commerçant s'assure que celui-ci est placé sur le chargeur et qu'il y reste pendant toute la durée de la mise-à-jour.

Article 5 : Assistance technique

Les services du Help Desk assurent le support des clients en fournissant une assistance technique par téléphone qui répondra aux questions techniques des utilisateurs, recevra les déclarations de défaillances et résoudra lesdites défaillances.

L'assistance technique est disponible si indiqué dans le bon de commande. Ce service couvre uniquement les questions techniques liées au terminal de paiement (ex. : contrôles de base, reset terminal, manipulation).

Cette assistance est joignable par téléphone :

- Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Les jours fériés belges, tels que repris dans la liste suivante, ne sont pas couverts par ce service :

En dehors de ces heures, le client peut laisser un message, soit sur un répondeur, soit par email. Il sera recontacté le premier jour ouvré qui suit l'enregistrement ou l'envoi du message.

Si le service d'assistance ne peut résoudre le problème technique lié au terminal de paiement, Loyaltek expédie un terminal de remplacement au Client accompagné d'une étiquette postale prépayée, permettant au Client de retourner le terminal chez Loyaltek. Le Client doit renvoyer le terminal défectueux à Loyaltek dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du terminal de remplacement, à défaut de quoi ce dernier sera facturé.

Un terminal de remplacement similaire, configuré aux spécificités du client est envoyé sous les 24 heures ouvrables aux frais de Loyaltek afin de remplacer le terminal défectueux. Il appartient au client de renvoyer sous 48h le terminal défectueux à Loyaltek.

Loyaltek se réserve le droit, en cas de terminal de paiement défectueux, de choisir soit de le remplacer par un terminal de paiement du même type, soit de le remplacer par un terminal de paiement avec les mêmes fonctionnalités (qui est éventuellement d'une nouvelle génération) soit de réparer le terminal de paiement. Le Commerçant accepte que l'exemplaire qui est utilisé en remplacement, n'est pas nécessairement neuf.

L'assistance technique a lieu sur demande expresse du Commerçant. Le Commerçant doit informer le service clientèle le plus rapidement possible d'un dérangement éventuel, mauvais fonctionnement du terminal de paiement ou du logiciel intégré. Cette demande d'intervention est effectuée par téléphone, par mail ou via une plateforme informatique de support par ticket.

Loyaltek s'engage au titre des présentes conditions à prendre en charge et qualifier l'incident au plus tard dans les quatre (4) heures ouvrées en cas de défaut affectant le logiciel ou dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées en cas de défaut affectant le matériel suivant l'heure de réception du signalement via téléphone, mail ou via la plateforme de support par ticket.

, Loyaltek s'engage à apporter tous les soins nécessaires en vue de la correction des défauts rencontrés ou de la mise en œuvre d'une solution de contournement adaptée à l'utilisation du dispositif dans des conditions conformes à son usage commercial, dans un délai raisonnable au regard de la complexité des défauts, du nombre de dispositifs et du nombre d'éléments de chaque dispositif affectés et le cas échéant des délais de correction ou de remplacement desdits éléments auprès de leurs éditeurs et fabricants respectifs.

Lorsqu'une intervention effectuée par Loyaltek ne fait pas partie de l'assistance technique telle que définie au sein du présent article, le technicien établit un rapport qu'il fait signer par le Commerçant et dont il conserve une copie. Ce rapport sert de base pour la facturation supplémentaire conformément aux tarifs de Loyaltek en vigueur.

Le Commerçant s'engage à donner libre accès aux techniciens de Loyaltek, sans frais ni indemnité, à l'endroit où l'assistance technique doit être effectuée

Interventions non couvertes

Les coûts de matériel, personnel et déplacements suivants ne sont pas inclus dans l'assistance technique et sont dès lors facturés séparément au commerçant, après acceptation par le client d'un devis établi par Loyaltek :

- Les pannes causées par une erreur de manipulation ou par l'utilisation du terminal de paiement à des fins pour lesquelles celui-ci n'est pas conçu ou destiné. Ceci comprend également les dégâts causés par des manipulations auxquels ces appareils ne peuvent résister, comme des surtensions électriques, des chocs et coups violents ou encore l'immersion dans un liquide.
- Le déplacement du technicien de Loyaltek.
- Les dommages causés par un entretien ou une réparation exécutée par d'autres personnes que les collaborateurs ou sous-traitants habilités par Loyaltek.
- Les interventions pour résoudre un fonctionnement défectueux du terminal de paiement, causé par un appareil ou un logiciel non livré par Loyaltek, ou par de lignes électriques ou télécommunications déficientes.
- Les dommages dus à la négligence, au cambriolage, au vandalisme, au sabotage, aux grèves, aux manifestations ou aux guerres.
- Les dommages causés par la foudre, le feu, l'eau, l'effondrement de bâtiments et en général tous les accidents ou sinistres qui peuvent endommager le terminal de paiement sans que Loyaltek puisse être tenu responsable.
- Les dommages causés par l'utilisation de cartes endommagées ou non conformes au standard ISO.
- Le nettoyage et l'entretien des composants externes du terminal de paiement.
- Le remplacement ou la livraison d'accessoires ou consommables, tels que le papier et les cartes nettoyantes.
- Les frais inhérents à des services complémentaires demandés par le Client.
- Le remplacement d'une batterie défectueuse.
- Les dommages causés par l'installation et l'utilisation d'accessoires et consommables qui ne satisfont pas aux spécifications prévues par la documentation.

Article 6 : Garantie

Loyaltek garantit au Commerçant que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre des présentes conditions seront accomplies suivant les règles de l'art et notamment selon les technologies de l'informatique en usage au moment de chaque intervention.

Loyaltek ne garantit pas que l'intervention permettra de régler immédiatement la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention l'anomalie rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de l'intervention du service de maintenance.

Le service de maintenance est fourni par Loyaltek avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

Les composants hardware du terminal de paiement sont couverts par une garantie de bon fonctionnement. La période de garantie sera égale à douze mois (à compter de la livraison ou de l'envoi), à moins qu'une autre période ne soit indiquée sur le bon de commande. La garantie n'est pas valable pour les situations et problèmes décrits ci-dessous. Si le Commerçant doit faire appel à la garantie, il suivra scrupuleusement la procédure de garantie de Loyaltek.

La garantie ne couvre pas les dommages résultant de vandalisme dont le coût de remise en état sera à charge du Commerçant.

Article 7 : Responsabilité

D'un commun accord, les parties conviennent que Loyaltek est soumis à une obligation de moyens. Loyaltek ne pourra être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels, consécutifs à l'intervention du service de maintenance, sauf dans les cas où le Commerçant aura établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute lourde ou dol de Loyaltek.

Le personnel de Loyaltek reste sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. Le Commerçant devra faire le nécessaire pour que le personnel de Loyaltek soit informé des consignes et règlements intérieurs de sécurité lorsqu'il sera amené à intervenir dans ses locaux.

Limitation de responsabilité

Loyaltek ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage indirect.

La responsabilité civile de Loyaltek ne pourra être engagée de son fait, ou de celui de ses collaborateurs que dans le cas d'actes accomplis, par elle ou par ceux-ci, dans le cadre de l'exécution des présentes conditions et pour le seul cas où sera établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute lourde ou dol de Loyaltek.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Loyaltek serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que Loyaltek pourrait être amenée à verser au Commerçant ne pourra excéder la redevance perçue par Loyaltek au titre des présentes conditions et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Article 8 : Assurance

Loyaltek est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée, notamment concernant des dégâts qui auraient été causés par son personnel.

Le Commerçant doit réciproquement être assuré pour les conséquences de sa responsabilité civile envers Loyaltek, son matériel, son personnel et ses sous-traitants éventuels.

Article 9 : Force majeure

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être recherchée si l'exécution de la prestation est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que : conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

Article 10 : Protection des données personnelles

Les parties s'engagent à respecter la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, conformément au Règlement (UE) 2016/679.

Article 11 : Indivisibilité et primauté

Les présentes constituent part intégrante du contrat pour la vente de terminaux entre le Commerçant et Loyaltek. Dans le cas où l'une de ces conditions serait prouvée invalide ou inapplicable au regard de la réglementation en vigueur, ou d'un accord subséquent entre les parties, le reste des conditions restent applicables et ne sont pas affectées par l'inapplicabilité ou l'invalidité de ladite condition.