

# Conditions Additionnelles – Terminaux

## 1 Généralités

- 1.1 Les présentes Conditions Additionnelles s'appliquent à l'utilisation de Terminaux fournis en vertu du Contrat. Nous ne sommes aucunement responsables des coûts, dommages ou gênes occasionnés par des Terminaux non fournis en vertu du Contrat.
- 1.2 Chaque Terminal est mis à votre disposition par nos soins directement ou via un Fournisseur de Terminaux. L'utilisation de chaque Terminal est soumise aux Conditions du Fournisseur de Terminaux imposées par ce dernier. Vous devez examiner lesdites Conditions du Fournisseur de Terminaux avant d'utiliser un Terminal. En consentant les présentes Conditions Additionnelles, vous confirmez avoir lu et accepté toutes les Conditions du Fournisseur de Terminaux pertinentes. Vous trouverez un aperçu de toutes les Conditions du Fournisseur de Terminaux sur [ce site web](#). En cas de divergence entre les présentes Conditions et les Conditions du Fournisseur de Terminaux, les Conditions de ce dernier l'emporteront en toutes circonstances.

## 2 Accès, installation et activation

- 2.1 Chaque Terminal mentionné dans le Contrat Marchand vous sera envoyé par nos soins ou par le Fournisseur de Terminaux dans le délai (indicatif) communiqué. Le risque pour chaque Terminal commandé sera porté par nous ou le Fournisseur de Terminaux jusqu'à la livraison, à partir de laquelle ce risque vous est transféré.
- 2.2 Chaque Terminal sera installé et/ou activé dans vos locaux par le Fournisseur de Terminaux ou vous-même, tel qu'indiqué par nous ou le Fournisseur de Terminaux. Nous n'endossons aucune responsabilité pour les coûts et/ou dommages que vous encourez à la suite de l'installation des Terminaux reçus. Si vous êtes tenu d'installer les Terminaux reçus vous-même, des instructions vous sont communiquées via la Documentation ou par un autre moyen.
- 2.3 Vous devez inspecter chaque Terminal reçu dès la livraison et signaler tout dommage et/ou défaut sous 7 jours à notre attention ou au Fournisseur de Terminaux le cas échéant. En l'absence de dommages ou de défauts affectant les Terminaux reçus, vous vous engagez à installer et activer chacun d'entre eux dès que possible.

## 3 Utilisation des Terminaux

- 3.1 Vous devez payer des Redevances pour chaque Terminal tel que précisé dans le Contrat Marchand.
- 3.2 Il vous incombe de garantir que chaque Terminal est utilisé conformément aux conditions exposées dans le Contrat, aux Conditions du Fournisseur de Terminaux en question, aux Réglementations Applicables, et à toutes instructions ou directives supplémentaires communiquées par nos soins. Chaque Terminal saurait être utilisé uniquement en lien avec les produits et/ou services offerts à vos Clients par votre entreprise, par l'entité/les entités juridique/s identifiées expressément dans le Contrat Marchand, et uniquement dans les limites territoriales de l'Union Européenne, sauf accord contraire explicite. Toute infraction à cet article 3.2 nous confère le droit de suspendre le Contrat et/ou y mettre un terme avec effet immédiat.

- 3.3 Il relève de votre seule responsabilité de garantir l'utilisation et la maintenance correctes de chaque Terminal, ce qui implique de conserver en bon état de marche, gérer, faire fonctionner et entretenir chaque Terminal via le système d'exploitation (qui y est pré-installé) (« TMS »). Vous devez également mettre en place les mesures nécessaires pour prévenir tout accès non-autorisé. De plus, vous êtes seul responsable de garantir une connexion Internet fiable à haut débit, vérifier que le niveau de charge de la batterie est toujours suffisant, installer toute mise à jour logicielle dans les meilleurs délais, assurer une connexion continue avec le TMS et maintenir la disponibilité opérationnelle pendant les heures d'ouverture standard. Si un Terminal contient une carte SIM (électronique), vous acceptez qu'elle ne puisse être utilisée qu'en lien avec nos Services et que vous ne pouvez la retirer en aucun cas.
- 3.4 Il vous est interdit de vous livrer à une utilisation non-conforme de chaque Terminal. Une utilisation non-conforme inclut d'exposer le Terminal à des conditions extrêmes, de le laisser sans surveillance, de procéder à des modifications ou altérations non-autorisées, de tenter de le réparer par vous-même, d'utiliser des consommables, accessoires ou un logiciel non-standards incompatibles avec celui-ci, ou de vous lancer dans toute action dont on peut raisonnablement escompter qu'elle provoquera des dommages au Terminal ou sera préjudiciable à sa durée de vie.
- 3.5 Vous pouvez personnaliser les paramètres de chaque Terminal en fonction de vos besoins et préférences spécifiques à votre gré. Les options de personnalisation incluent des modifications telles que les paramètres de langue ou les réglages d'affichage. Cependant, toute autre altération affectant le logiciel, le micro-logiciel ou le matériel de chaque Terminal est strictement interdite.
- 3.6 Chaque Terminal est destiné à votre usage personnel, bien que vous puissiez désigner des personnes spécifiques pouvant l'utiliser en votre nom. L'utilisation par un tiers de chaque Terminal, découlant d'une mission, sous-licence, sous-location, ou (sous-)location avec option d'achat, n'est permise que si elle est autorisée en vertu des Conditions du Fournisseur de Terminaux, et ce avec notre consentement par écrit préalable.
- 3.7 Nous nous réservons le droit de limiter, suspendre votre accès à chaque Terminal ou d'y mettre un terme pour des raisons valables. Lesdites raisons peuvent inclure des cas de certifications expirées, demandes ou plaintes de nos partenaires ou des Fournisseurs de Terminaux ou encore le non-respect du Contrat, des Conditions du Fournisseur de Terminaux, des Réglementations Applicables ou de nos instructions.

## Achat ou location de Terminaux

- 3.8 Vous avez l'option de louer ou d'acheter les Terminaux, tel que spécifié dans le Contrat Marchand.
- 3.9 Si vous choisissez de louer un Terminal, vous êtes tenu de payer une Redevance mensuelle pour son utilisation, en sus de Redevances uniques au titre de l'installation et l'activation, tel que précisé dans le Contrat Marchand. Si un tiers revendique la propriété d'un Terminal, vous êtes obligé de l'informer du fait que nous ou le Fournisseur de Terminaux conservons les droits de propriété. Nous et/ou le Fournisseur de Terminaux avons le droit de substituer tout Terminal loué par des appareils présentant des fonctionnalités similaires, et ce dans certaines circonstances, comme lorsque la certification d'un Terminal a expiré. Vous pouvez également nous demander de remplacer votre Terminal. Avant de déterminer l'éventuel remplacement d'un Terminal, nous procéderons à une inspection. Si, au terme de notre inspection, nous concluons qu'il présente des défauts et/ou des dommages consécutifs à votre utilisation en violation du Contrat, nous pouvons vous facturer une Redevance pour l'inspection et le remplacement. Tout remplacement d'un Terminal se fait à notre seule discrétion.
- 3.10 Si vous optez pour l'achat d'un Terminal, vous devez payer un Prix d'achat unique en sus d'une Redevance de service, tel que spécifié dans le Contrat Marchand. Nous ou le Fournisseur de Terminaux resterons propriétaires de chaque Terminal jusqu'au paiement du prix complet. Sauf mention contraire dans le Contrat Marchand, ou exigence contraire dans les Réglementations Applicables, aucune garantie ne s'applique à un Terminal acheté. Si une garantie est octroyée, elle sera à tout moment limitée uniquement aux composants physiques (matériel) du Terminal.

## 4 Obligations envers les Clients

- 4.1 Vous devez fournir des instructions et une assistance justes, claires et univoques à vos Clients relativement à l'utilisation correcte de chaque Terminal. De plus, vous êtes dans l'obligation de vous assurer que chaque Client reçoit une confirmation dans les meilleurs délais quant aux Transactions réalisées avec succès via chaque Terminal. À cet égard, vous devez superviser l'exécution de chaque Transaction, tout en vous assurant que le Client reçoit une confirmation de cette dernière dans les meilleurs délais. A la demande du Client, vous devez lui fournir un reçu (électronique) pour chaque Transaction initiée via le Terminal.
-

## 5 Assistance et maintenance

- 5.1 Nous offrons une assistance pendant les heures de bureau aux Pays-Bas afin de vous aider à distance à régler des problèmes concernant l'utilisation du Terminal. Notre assistance est restreinte aux questions générales relatives à votre Terminal. Dans certains cas, votre demande d'assistance peut être redirigée aux Fournisseurs de Terminaux pour une assistance spécifique.
- 5.2 Si vous souhaitez une assistance renforcée, comme une disponibilité accrue, des réponses plus rapides et/ou des temps de résolution plus courts, une assistance sur site, un dépannage spécialisé, ou bien des options SAV premium, vous pouvez convenir d'un accord relativement à une assistance complémentaire avec le Fournisseur de Terminaux. Les conditions d'une telle assistance complémentaire, dont les redevances et les temps de réponse/résolution, seront régies par cet accord séparé, et les Conditions du Fournisseur de Terminaux.
- 5.3 L'assistance, le service et/ou la maintenance (au titre d'une garantie fournie ou non) n'incluent pas les problèmes, défauts et dommages découlant de (i) votre utilisation d'un Terminal en infraction du Contrat et/ou des Réglementations Applicables, ou (ii) les dommages esthétiques ou cosmétiques n'affectant pas le bon fonctionnement d'un Terminal.

## 6 Sécurité

- 6.1 Les Terminaux doivent répondre à des certifications, des validations et des exigences techniques spécifiques, afin de garantir un fonctionnement et une sécurité optimaux, préservant ainsi l'intégrité des Transactions initiées via ces Terminaux. À cet égard, vous vous engagez à entreprendre toutes les activités nécessaires pour atteindre et maintenir les certifications, les validations ainsi que les exigences techniques susmentionnées.
- 6.2 Vous êtes dans l'obligation de maintenir la sécurité et l'intégrité des Instruments de Paiements. Cela implique de s'abstenir d'actions comme le copiage, le clonage de carte, l'interception de données, ou toute autre forme de collecte de données non-autorisée via l'utilisation d'un Terminal. De plus, il vous est interdit d'altérer, de modifier ou de manipuler toute donnée présente sur un Instrument de Paiement. Cela inclut les informations sensibles comme les numéros de comptes, les dates d'expiration, les codes de sécurité et tout autre donnée confidentielle. De plus, vous n'êtes pas autorisé à conserver les données des cartes de paiements sensibles sur le Terminal ou tout autre appareil local. Il vous est aussi interdit d'utiliser des appareils, équipements, logiciels ou méthodologies pour extraire, capturer, répliquer, manipuler, modifier les informations contenues dans tout Instrument de Paiement, ou encore d'obtenir un accès non-autorisé auxdites informations, sauf si un tel acte est nécessaire aux fins de Traitement de Transactions.

## 7 Responsabilité

- 7.1 Nous n'avons pas de visibilité, ni de contrôle sur votre utilisation de chaque Terminal ou des Transactions effectuées par ce biais. Par conséquent, vous endossez explicitement l'entière responsabilité pour tous les coûts et/ou dommages découlant de votre utilisation de chaque Terminal. Ces coûts et/ou dommages peuvent inclure, sans s'y limiter, les Refus de Débits, les dépenses de mise en conformité, le temps d'immobilisation, les pertes de profits, les amendes réglementaire, les préjudices en termes de réputation, et les frais d'exploitation. En outre, vous nous indemniserez, conformément aux conditions du Contrat, en cas de plaintes, dont les frais juridiques, découlant de votre utilisation du Terminal ou de votre incapacité à l'utiliser.
  - 7.2 Des facteurs extérieurs, comme les fluctuations de connectivité, les variations d'alimentation électrique et les conditions météorologiques défavorables, peuvent avoir un impact négatif sur le fonctionnement des Terminaux. Ces facteurs externes peuvent provoquer une baisse de performance, une couverture réduite, une fiabilité compromise ou même une cessation totale de fonctionnement d'un Terminal. Nous n'endossons aucune responsabilité pour les coûts et/ou dommages liés à ces facteurs externes.
  - 7.3 Vous êtes seul responsable du respect du Contrat et des Conditions du Fournisseur de Terminaux, et donc redevable des coûts et/ou dommages encourus par notre entreprise en raison de votre non-respect du Contrat ou des Conditions du Fournisseur de Terminaux.
-

## 8 Irrégularités, dysfonctionnements et inspections

- 8.1 Il vous incombe de contrôler constamment les Terminaux pour vérifier l'absence d'anomalies. De plus, vous devez procéder à des inspections complètes des reçus relatifs aux Transactions traitées via les Terminaux au minimum une fois tous les 2 jours ouvrés.
- 8.2 En cas de (i) dommages (matériels), pannes, erreurs, défauts, irrégularités ou autres anomalies (techniques), (ii) activités frauduleuses, vol, et/ou perte (suspectés), (iii) changements affectant la méthode de connexion utilisée pour les Terminaux (comme des changements de numéros de téléphone, adresses IP, etc.), et (iv) de changements d'endroit où un Terminal est situé, vous devez nous le notifier (ainsi qu'au Fournisseur de Terminaux le cas échéant) par écrit sous 24 heures. De plus, vous devez prendre des mesures de limitation des risques dans les meilleurs délais pour prévenir tout autre coût et/ou dommage.
- 8.3 Vous devez répondre à toutes les demandes, telles que des demandes d'informations, de notre part ou de la part du Fournisseur de Terminaux, et ce en temps voulu. En outre, nous conservons le droit de mener des inspections et d'effectuer des réparations ainsi que des opérations de maintenance sur les Terminaux vous ayant été fournis. Pour faciliter ces activités, vous nous donnez accès par la présente à vos locaux et aux Systèmes Marchand. Vous êtes tenu de nous fournir tous les matériaux, documentations et autres informations pertinents.

## 9 Durée et résiliation

- 9.1 Les présentes Conditions Supplémentaires sont applicables à compter de la Date de Prise d'Effet spécifiée dans le Contrat Marchand et resteront en vigueur pour une durée initiale de 1 an à compter de cette date. Par conséquent, les présentes Conditions Additionnelles seront renouvelées automatiquement pour des périodes consécutives de 1 an, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties. Pour résilier les présentes Conditions Additionnelles, chaque Partie doit prévenir l'autre Partie au minimum 1 mois avant la fin de la durée applicable. Les Parties sont en droit de déroger à cet article 9.1 dans le Contrat Marchand.
- 9.2 A expiration ou résiliation des présentes Conditions Additionnelles et/ou du Contrat, votre droit à utiliser chaque Terminal s'éteint immédiatement. Même après expiration ou résiliation, vous pouvez toujours être dans l'obligation de payer les Redevances mentionnées tel que précisé dans le Contrat Marchand, s'il a été convenu d'une durée minimale à ce sujet. Qui plus est, vous êtes tenu de nous restituer les Terminaux en bon état sous 30 jours. Vous êtes responsable de toutes les dépenses encourues et tous les risques associés à la restitution sécurisée dans les meilleurs délais des Terminaux, en respectant scrupuleusement les instructions fournies. Le non-respect des instructions de restitution prescrites nous confère le droit de prendre possession des Terminaux.
- 9.3 Les présentes conditions supplémentaires expireront ou prendront fin automatiquement au moment où les conditions du fournisseur de terminal expireront ou prendront fin.

---

### Prenez contact avec nous

0800-711-88

contact.be@fiserv.com

Fiserv est à la pointe de l'innovation dans le secteur des paiements: dans le traitement des transactions électroniques, la gestion des risques & de la conformité, la gestion des clients & des canaux de traitement, ainsi que dans l'analyse & l'optimisation. Nos solutions permettent à nos clients de proposer des services financiers adaptés au quotidien de chacun. Pour plus d'informations, visitez [fiserv.com](https://www.fiserv.com)