

Conditions Generales

European Merchant Services B.V.

1 Ces Conditions

- 1.1 Les présentes Conditions générales (« conditions ») s'appliquent entre European Merchant Services B.V. (« **Fiserv** », « **Clover** », « **EMS** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») et votre entreprise, tel que précisé dans le Contrat Marchand, (« **vous** », « **vôtre** » ou « **vos** »), et font partie dudit Contrat (tel que défini ci-après). Dans les présentes Conditions, il est fait référence à vous et à nous individuellement en tant que « **Partie** » et collectivement en tant que « **Parties** ».

2 Définitions et interprétations

- 2.1 Les termes présentant une lettre majuscule utilisés dans le Contrat (tel que défini ci-après) ont la même signification que celle fournie dans les définitions ci-après:

Compte: Le dossier interne, différent d'un compte de paiement, que nous utilisons relativement à vos Transactions, qui nous permet d'évaluer et/ou de reconnaître des droits et obligations envers vous.

Contrat: Le contrat entre vous et nous, y compris le Contrat Marchand, les présentes Conditions, si applicables, toutes Conditions Complémentaires, et la Documentation.

Conditions Additionnelles: Toutes conditions générales supplémentaires faisant partie des présentes Conditions. Les Conditions Additionnelles peuvent être conclues entre vous et nous en parallèle avec les présentes Conditions ou ultérieurement.

Réglementations Applicables: Tous les règlements, lois, politiques, instructions, recommandations en vigueur, ou toutes les autres dispositions contraignantes applicables à vous et/ou à nous dans le cadre du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté: les Réglementations Applicables incluent les directives des autorités de contrôle et les Régimes de Paiement, les Règles es Régimes, et les normes de l'industrie des cartes de paiement (comme la norme PCI-DSS).

Réglementations en matière de Protection des Données Applicables: Toutes les Réglementations Applicables en lien avec la protection des données et/ou la confidentialité des données, telle que le Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil (RGPD), et toutes les législations nationales mettant en oeuvre le RGPD, ainsi que toutes les autres législations et réglementations de protection des données pertinentes applicables aux Parties.

Autorisation: La phase spécifique durant une Transaction lors de laquelle nous, agissant en votre nom, demandons l'approbation à l'Émetteur pour confirmer la légitimité et la suffisance d'un Instrument de Paiement du Client pour un montant donné, à la suite d'un paiement initié par le Client. Une telle confirmation découle sur une obligation de paiement pour l'Émetteur. Toute forme verbale dérivée du mot « Autorisé » a la signification correspondante.

Solde: Soit les fonds restant sur votre Compte après que nous avons déduit les Redevances applicables, la Réserve (si applicable) et d'autres abattements conformément au Contrat, ou les fonds restant sur votre Compte sans de tels abattements, en fonction du modèle de règlement conclu entre vous et nous.

Compte Bancaire: Votre compte bancaire attiré détenu auprès d'un établissement de crédit réglementé au sein d'un État membre de l'Espace Économique Européen, sur lequel nous faisons des Versements conformément au Contrat.

Carte: Une carte physique ou virtuelle délivrée par un établissement financier ou au nom de ce dernier et permettant au titulaire de la carte d'effectuer des Transactions. Une Carte comprend également des appareils (mobile) compatibles avec les paiements électroniques, comme les smartphones, les tablettes ou les ordinateurs vestimentaires, utilisés aux mêmes fins.

Transaction Sans-Carte-Présente/Transaction SCP: Une Transaction en lien avec vos produits/services, dans le cadre de laquelle le Client qui initie la Transaction n'est pas physiquement présent sur votre site commercial au moment du paiement.

Rejet de débit: Le processus enclenché par un Client ou un Émetteur conformément aux Règles de Régimes pour contester une Transaction Traitée.

Client: Toute personne, organisation ou entité qui procède (ou envisage de procéder) à une Transaction avec vous en lien avec les produits/services que vous lui offrez.

Dynamic Currency Conversion (DCC)/Conversion Dynamique des Devises: Tous les Services fournis qui permettent à vos Clients d'effectuer des Transactions dans leur propre devise, au cas où vous fournissiez vos produits/services dans une devise différente.

Fournisseur DCC: Tout fournisseur de service tiers, que nous avons approuvé, qui vous fournit des services DCC.

Conditions du Fournisseur DCC: Les conditions générales spécifiques pouvant être imposées par le Fournisseur DCC, auxquelles est soumise l'utilisation des services DCC, pouvant être conclues séparément entre vous et le Fournisseur DCC.

Documentation: Tous les guides, manuels, mode d'emplois, ou informations délivrés par nous relativement à l'utilisation des Services (ou des parties spécifiques des Services), tels que publiés sur notre site Internet ou accessibles via Merchant Portal.

Date de Prise d'Effet: La date mentionnée dans le Contrat Marchand, représentant la date à laquelle le Contrat entre en vigueur.

Systèmes Fiserv: Les systèmes, logiciel et (autres) infrastructures développés, utilisés et/ou entretenus par nos soins pour vous fournir les Services. Les Systèmes Fiserv incluent, entre autres, Gateway et Merchant Portal.

Redevances: Tous les montants que vous nous devez au titre de l'utilisation de nos Services, dont ceux liés au Traitement des Transactions et à d'autres opérations.

Gateway: Le logiciel et/ou les services fournis, faisant office de lien entre les Systèmes Marchand, nous et les Régimes de Paiement (ou encore les systèmes et/ou infrastructures de ces derniers).

Émetteur: L'établissement bancaire ou financier qui, entre autres, délivre des Cartes aux Clients, Autorise et règle les Transactions opérées par lesdits Clients à l'attention d'un acheteur ou de toute autre partie désignée par le créancier.

Contrat Marchand: Le document que vous signez lors de votre inscription, qui inclut vos informations (celles de votre entreprise) et précise les Services que nous vous fournissons.

Systèmes Marchand: Les logiciel, matériel et infrastructure que vous utilisez pour gérer différents aspects de vos opérations commerciales en lien avec les Services.

Merchant Portal: La plateforme, à laquelle vous avez accès, qui vous permet, entre autres, de visualiser des Transactions, d'accéder à la Documentation ainsi qu'à d'autres informations, de modifier les paramètres des Services, et qui sert de canal par lequel nous pouvons vous communiquer des notifications relatives au Services.

Versement: Un paiement effectué par nos soins à partir de votre Solde sur votre Compte Bancaire.

Instrument de Paiement: Tout outil ou mécanisme spécifique utilisé par un Client pour initier une Transaction, telles qu'une Carte et une autorisation électronique pour un débit direct ou d'autres formes de Méthodes de Paiement (électronique).

Méthode de Paiement: La catégorie ou l'option que vous offrez et que le Client a choisie pour faire des paiements, telles que les Cartes (de débit ou de crédit) ou iDEAL.

Régime de Paiement: Un réseau ou une organisation (tels que VISA et Mastercard) qui établit et administre des Règles de Régime, et facilite le transfert de fonds entre différentes parties prenantes dans le cadre du Traitement des Transactions.

Données Personnelles: Toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable, telles que définies dans les Réglementations de Protection des Données Applicables.

Transaction sur le Point de Vente/Transaction PDV: Une Transaction relative à vos produits/services, dans le cadre de laquelle le Client qui effectue la Transaction est physiquement dans votre établissement commercial au moment au paiement.

Politique de Confidentialité: [Ce document](#) soulignant comment nous traitons les Données Personnelles aux termes du Contrat.

Traitement: Les activités que nous entreprenons faisant partie intégrante des Services permettant de faciliter l'Autorisation des montants associés aux Transactions initiées par vos Clients, collecter le règlement des Émetteurs concernés et/ou les Régimes de Paiements, puis faire les Versements.

Remboursement: Le processus que vous effectuez pour inverser une Transaction terminée, résultant en un remboursement au Client via la Méthode de Paiement utilisée lors de la Transaction d'origine.

Réserve: Les fonds que nous bloquons ou mettons de côté à partir de votre Compte en garantie de potentiels risques financiers, tels que les Rejets de Débits.

Règles de Régimes: Tous les règlements (d'exploitation), règles, procédures et dérogations émis par les Régimes de Paiements.

Services: Toutes les solutions de traitement de paiements et tous les services connexes que nous avons convenus de vous fournir. Les Services, entre autres, incluent toutes les activités que nous effectuons dans le contexte du Traitement, de la fourniture de Gateway et Merchant Portal (ainsi que l'accès à ceux-ci), de la prévention de la fraude, de la reddition de comptes et de l'assistance Clients, qui sont par ailleurs précisés dans le Contrat Marchand.

Terminal: Tout appareil physique et/ou toute application logicielle servant d'interface de communication entre l'Instrument de Paiement choisi par le Client et le réseau de paiement aux fins stipulées dans le Contrat.

Fournisseur de Terminaux: L'entreprise qui vous a fourni, soit séparément soit par notre intermédiaire, les Terminaux, tel que conclu dans le Contrat Marchand.

Conditions du Fournisseur de Terminaux: Les conditions générales spécifiques imposées par le Fournisseur de Terminaux, régissant l'utilisation de chaque Terminal, telles que conclues séparément entre vous et le Fournisseur de Terminaux.

Conditions: Les présentes « Conditions Générales » ainsi que toutes Conditions Additionnelles qui s'appliquent à l'utilisation des Services et constitue une partie intégrante du Contrat entre nous, telles qu'amendées et/ou que complétées au fil du temps.

Transaction: Une transaction financière consécutive à votre acceptation d'un Instrument de Paiement relative à un paiement initié par un Client pour acquérir vos produits/services.

Données des Transactions: Tous les détails spécifiques à une Transaction terminée, tels que la date, l'heure, le montant du paiement, des informations sur vous ou un Client, l'emplacement, les codes de références/d'autorisation, la devise, et toutes autres conditions pertinentes.

- 2.2 Dans les présentes Conditions, les termes « par écrit » ou « écrit/e/s » incluent les communications électroniques, les mots au singulier comprennent le pluriel et vice-versa, les références aux personnes englobent les particuliers, les sociétés, les sociétés en nom collectif, les sociétés à responsabilité limitée, et toute autre entité (juridique).
 - 2.3 Nous nous réservons le droit de modifier les présentes Conditions ainsi que les conditions générales de tout Contrat Marchand à l'occasion. Toute modification deviendra contraignante 30 jours après sa date de notification. En cas de désaccord avec les modifications proposées, vous devez nous le signaler sous 30 jours à compter de la réception de notre notification. Votre signalement constituera une résiliation du Contrat, résiliation prenant effet à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées.
-

3 Les Services

- 3.1 Nous vous fournissons les Services conformément aux conditions générales énoncées dans le Contrat. Toutefois, nous ne pouvons garantir un accès ininterrompu à nos Services, entre autres, en raison de notre dépendance à des facteurs tiers. Le contenu ainsi que l'étendue des Services que nous vous offrons, dont les Redevances et restrictions applicables, sont détaillés dans le Contrat Marchand et/ou dans Merchant Portal.
- 3.2 Votre utilisation des Services doit respecter strictement l'étendue et les restrictions précisées dans le Contrat Marchand et/ou Merchant Portal. Toute utilisation non-autorisée au-delà de ces paramètres est strictement interdite. Nos Services doivent être utilisés uniquement pour mener à bien des Transactions directement associées aux produits ou services que vous proposez. Toute autre fin, dont les retraits en espèce par vos Clients, est expressément interdite.
- 3.3 Il en va de votre responsabilité d'assurer la bonne mise en oeuvre ainsi que la compatibilité des Services et de vos Systèmes Marchand. Il vous incombe également de maintenir la compatibilité de vos Systèmes Marchand grâce aux mises à jour nécessaires. Tous les frais liés à l'intégration et la mise à jour et vos Systèmes Marchand sont à votre charge.
- 3.4 Nous nous réservons le droit de limiter, suspendre, ou résilier les Services (ou certaines parties de ces derniers), par exemple si certaines circonstances de votre activité commerciale changent. Nous reconnaissons n'être aucunement responsables de tout frais et/ou dommage résultant de telles actes.
- 3.5 Nous nous réservons le droit de modifier les Services. En cas de modifications importantes affectant substantiellement vos droits et obligations au titre du Contrat, nous vous les signalerons en avance avant que lesdites modifications n'entrent en vigueur. Si des telles modifications emportent des effets préjudiciables conséquents, vous êtes en droit de résilier le Contrat. Il est nécessaire de signaler une telle résiliation dans un délai raisonnable avant l'entrée en vigueur des modifications afin qu'elle prenne effet.
- 3.6 Si vous rencontrez des difficultés rendant les Services inutilisables conformément aux conditions prévues dans le Contrat, vous devez nous en faire part dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à vous fournir une assistance relativement à l'utilisation des Services pendant les heures ouvrables aux Pays-Bas. Le dépôt d'une plainte concernant nos Services doit s'effectuer d'après la procédure expliquée disponible sur notre site web.

4 Méthodes de Paiement

- 4.1 Dans le cadre des Services, vous êtes en mesure d'offrir les Méthodes de Paiement convenues à vos Clients. Dans ce cadre, vous nous autorisez à soumettre toutes les informations collectées auprès de vous au Régime de Paiement en question, tel que requis pour la bonne exécution du Contrat.
 - 4.2 Pour certaines Méthodes de Paiement, nous recouvrons des paiements en votre nom et émettrons périodiquement des Versements à votre attention conformément à l'article 12 des présentes Conditions. Cependant, pour les autres Méthodes de Paiement n'impliquant aucun recouvrement, vous recevrez directement les paiements de la part du Régime de Paiement ou de l'Émetteur concerné.
 - 4.3 La disponibilité et l'acceptation de chaque Méthode de Paiement sont soumis aux conditions et politiques de tiers. Vous êtes dans l'obligation de respecter de telles conditions et politiques. Vous pouvez être amené à conclure des contrats séparés avec les tiers fournissant lesdites Méthodes de Paiement. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de tous frais et/ou dommages résultant de la non-disponibilité, du rejet, de la suspension, de la résiliation ou de l'échec de toute Méthode de Paiement, qu'ils soient dus à des problèmes techniques ou des restrictions imposées par des tiers, ou encore à d'autres facteurs échappant à notre contrôle.
 - 4.4 Nous nous réservons le droit d'interrompre des Méthodes de Paiement spécifiques ou d'imposer des conditions supplémentaires ou encore des Redevances pour accéder auxdites Méthodes, en raison de facteurs dont des modifications significatives des Régimes de Paiement, des problèmes de performances, votre solvabilité, ou des frais élevés liés auxdites Méthodes. Nous nous efforcerons raisonnablement de vous signaler en avance de telles modifications ou interruptions relatives aux Méthodes de Paiement que vous utilisez.
-

5 Inscription

- 5.1 Vous êtes tenu de nous fournir toutes les informations requises d'après les Réglementations Applicables et demandées par nos soins. Cela inclut des détails spécifiques relatifs aux Services que vous comptez utiliser, aux Méthodes de Paiement que vous pensez offrir à vos Clients, au modèle de Redevances, et aux emplacements hors ligne à partir desquels vous souhaitez proposer vos produits/services à vos Clients. Nous utiliserons ces informations afin de générer un Contrat Marchand que nous vous enverrons pour signature. L'effectivité du Contrat Marchand est subordonnée à notre confirmation selon laquelle votre inscription a été effectuée avec succès, conformément à l'article 5.2 ci-dessous. Après une telle confirmation, le Contrat Marchand sera considéré comme en vigueur à partir de la Date de Prise d'Effet.
- 5.2 Nous procéderons à des contrôles, vérifications et/ou évaluations complémentaires, dont la vérification de votre identité, l'évaluation de votre solvabilité, et la garantie du respect des Réglementations Applicables (« **contrôles KYC/Know Your Customer/Connaître Votre Client** »). Vous nous autorisez à partager vos informations à des fournisseurs de services et données tiers à ces fins. Au terme des contrôles KYC, nous déciderons si nous vous inscrivons comme marchand, et ce en considération de multiples facteurs, parmi lesquels le respect de votre part des Réglementations Applicables, des Règles de Régimes, de nos politiques en matière de risque et d'acceptation, et des règles statutaires en matière d'acceptation de clients. Si votre demande est acceptée, nous vous signalerons que votre statut en tant que marchand est confirmé. Ensuite, vous pourrez mettre en oeuvre et utiliser les Services conformément à notre Documentation ainsi qu'aux autres instructions fournies. Vous admettez que nous menons des contrôles KYC périodiquement également après votre inscription.

6 Merchant Portal

- 6.1 Après confirmation de votre statut de marchand et en cas d'accord entre vous et nous, nous vous concéderons un accès à Merchant Portal en vous fournissant vos identifiants de connexion. Vous devez conserver ces identifiants de connexion en toute sécurité conformément à l'article 9.
- 6.2 Des délais peuvent être observés dans l'apparition d'une Transaction sur Merchant Portal en raison de multiples facteurs, dont l'encombrement du réseau, des contraintes techniques ou des facteurs externes. Votre utilisation de données accessibles via Merchant Portal se fait à vos propres risques et nous nous déchargeons de toute responsabilité quant aux frais et/ou dommages encourus en cas de recours aux dites données.
- 6.3 Vous êtes en droit d'autoriser vos employés ou d'autres personnes travaillant en votre nom à utiliser Merchant Portal. Néanmoins, il vous incombe de vous assurer que ceux-ci respectent le Contrat. En outre, toute utilisation de nos Services par de telles personnes autorisées demeure sous votre seule responsabilité. Vous garantissez et déclarez que nous pouvons présumer que tous les utilisateurs s'authentifiant comme des personnes spécifiques disposent de l'autorisation nécessaire pour vous représenter ou représenter votre entreprise. Votre entreprise est juridiquement tenue par tous les messages transmis à l'aide des moyens d'authentification précisés fournis ou attribués par nos soins.

7 Vos obligations générales

- 7.1 Vous devez utiliser les Services conformément aux Réglementations Applicables et au Contrat. Il vous est interdit d'offrir des produits/services ou de procéder à des Transactions contrevenant aux Réglementations Applicables, à la moralité publique, et à l'ordre public, ou pouvant porter atteinte à notre réputation. Nous ne sommes pas tenus de vous signaler les changements affectant les Réglementations Applicables.
- 7.2 Vous êtes dans l'obligation d'obtenir tous les permis et autorisations requis par les Réglementations Applicables pour vos activités commerciale et connexes. Notre fourniture des Services à votre attention ne confirme aucunement que vous détenez les permis et autorisations requis.
- 7.3 Vous devez nous communiquer les informations et documents exacts, complets et à jour demandés par notre organisme ou nécessaires à l'exécution du Contrat ainsi qu'au respect des Réglementations Applicables. Vous garantissez et déclarez que les informations fournies n'enfreignent aucunement les droits de tiers. Vous devez nous informer dans les meilleurs délais de tout changement ou mise à jour des informations que vous nous avez fournies, tels que des changements ou mises à jour de la forme juridique de votre entreprise et des bénéficiaires effectifs finaux.

8 Vos obligations envers les Clients

- 8.1 Vous êtes dans l'obligation d'informer explicitement vos Clients de l'acceptation ou non d'Instruments de Paiements spécifiques. Pour les Transactions PDV, vous devez afficher bien en vue ces informations à l'entrée de vos locaux et sur chaque Terminal. Concernant les Transactions SCP, il est obligatoire de communiquer ces informations sur votre site web ou les plateformes électroniques pertinentes avant que les Clients ne concluent un contrat avec vous. Pour les Transactions SCP, il vous incombe également de fournir des informations complètes sur votre site web afin que les Clients comprennent leurs droits et obligations envers vous, parmi lesquelles tous les détails pertinents relatifs aux produits/services que vous proposez, vos conditions générales, la politique de remboursement, les coordonnées du service client, l'adresse commerciale, la politique de livraison, la politique de protection des données des consommateurs, et toutes les autres informations essentielles requises par les Réglementations Applicables. Vous devez vous assurer que ces informations sont correctes, à jour et faciles d'accès pour vos Clients. Si vous utilisez des logos, marques commerciales, ou d'autres biens intellectuels des Régimes de Paiements aux fins mentionnées, vous garantissez que votre utilisation est conforme aux licences et autres directives fournies par les détenteurs des droits de propriété intellectuelle en question.
- 8.2 Vous acceptez de refuser les paiements de Clients utilisant un Instrument de Paiement en cas de suspicion d'une utilisation non-autorisée ou frauduleuse. Dans de tels cas, vous devez examiner toutes les activités suspectes en suivant les procédures potentiellement précisées dans la Documentation. De plus, nous pouvons imposer des conditions complémentaires pour l'acceptation d'un Instrument de Paiement, auxquelles vous devez adhérer.
- 8.3 Vous ne pouvez imposer une redevance aux Clients pour l'utilisation d'un Instrument de Paiement spécifique ou appliquer des frais dépassant les frais directement encourus, si cela est permis en vertu des Réglementations Applicables. Si la redevance que vous envisagez est permise, vous vous engagez à informer chaque Client avant toute initiation de paiement.
- 8.4 Vous êtes tenu de répondre promptement aux demandes de vos Clients concernant vos produits et/ou vos services ainsi que l'utilisation de Méthodes de Paiements. Notre responsabilité n'englobe pas la gestion des plaintes émanant de vos Clients à votre rencontre ou relativement à vos produits/services. Si nous recevons des plaintes ou des réclamations de Clients requérant un examen et une action, nous nous réservons le droit, à notre discrétion, d'aborder ces sujets. Une telle intervention peut occasionner une Redevance supplémentaire, à notre discrétion.
- 8.5 Si une authentification forte du client est possible pour une Transaction, nous vous recommandons vivement de l'activer. Si vous omettez ou refusez de mettre en place une authentification forte des clients alors que cela vous est possible, vous endossez le risque des Transactions non-autorisées et la responsabilité de tout frais et/ou dommage découlant de telles Transactions non-autorisées.

9 Sécurité

- 9.1 Conformément aux Réglementations Applicables et aux instructions complémentaires fournies par nos soins en matière de sécurité, vous devez mettre en place et maintenir des mesures de sécurité rigoureuses pour prévenir tout accès, utilisation ou divulgation d'informations sensibles non-autorisés. Cela comprend la protection des données relatives aux Instruments de Paiements et aux Clients, l'intégration des détails relatifs aux Instruments de Paiements, les dates d'expiration, les codes de sécurité, les informations stockées sur les puces ou bandes magnétiques de Cartes, les Données des Transactions, et les autres détails relatifs aux Clients. Qui plus est, vous vous engagez à adapter les mesures de sécurité ou à obtenir des homologations et des certifications spécifiques, telles que les certificats PCI-DSS, si cela est requis par les Réglementations Applicables.
 - 9.2 Vous engagez votre seule responsabilité quant aux coûts, dépenses et redevances associées à la mise en place, au maintien et à l'amélioration desdites mesures de sécurité. De plus, vous acceptez de nous indemniser en cas de frais et/ou dommages résultant du non-respect de cet article 9. En outre, votre manquement aux directives de cet article 9 peut engendrer une Redevance supplémentaire, à notre discrétion.
-

10 Transactions et Données des Transactions

- 10.1 Ce faisant, vous autorisez le Traitement des Transactions par nos soins en votre nom. Bien que nous nous efforcions raisonnablement d'obtenir la confirmation d'Autorisation de la part du Régime de Paiement et/ou de l'Émetteur concernés pour chaque Transaction, nous ne pouvons apporter aucune garantie, attendu que cela n'est pas de notre ressort. Dans le cadre de la politique de gestion des risques et en adéquation avec les Réglementations Applicables, nous procédons à des rapprochements, évaluations de risques, et autres contrôles. En outre, vous acceptez que nous effectuions uniquement des Versements si les Transactions liées à de tels montants sont conformes au Contrat, à notre politique de gestion des risques, ainsi qu'aux Réglementations Applicables, et ont été payées à notre attention par le Régime de Paiement en question. Les Versements auront lieu conformément à la fréquence de paiement convenue et seulement si le solde est positif. Nous conservons le droit d'imposer des conditions supplémentaires applicables aux Transactions, dont des restrictions sur le nombre de Transactions pendant une période précise, ainsi que des montants de Transactions minimum ou maximum. Nous vous signalerons toutes les conditions complémentaires escomptées, sauf en cas d'urgence.
- 10.2 Si les Versements ne peuvent être effectués, nous nous réservons le droit de transférer ces fonds sur nos propres comptes conformément aux Réglementations Applicables. Vous avez la possibilité de demander une récupération des fonds sous trois ans à compter de la date de votre dernière Transaction ou de la date de résiliation du Contrat, selon la première échéance. A partir de ce moment-là, nous vous facturerons des frais administratifs mensuels jusqu'à réception de votre demande de récupération. Pour introduire une demande de récupération, vous devez nous contacter à l'adresse suivante: legal.nl@fiserv.com. Ensuite, nous nous réservons le droit, après évaluation de votre demande et sur la base des informations fournies, de déduire ces frais administratifs des fonds que vous avez demandés à récupérer. Si vous omettez de déposer une demande de récupération dans le délai imparti, vos droits à quelque montant que ce soit expireront automatiquement et nous serons propriétaires desdits fonds.
- 10.3 Vous êtes dans l'obligation de conserver des copies de toutes les Données des Transactions, dont les détails essentiels comme les éventuelles informations de livraison, les factures et toute correspondance avec les Clients en lien avec les Transactions. Vous devez conserver ces données pendant une période de (i) 2 ans à partir de la date à laquelle la Transaction est Traitée, (ii) pendant la durée de l'éventuelle garantie applicable aux produits ou services achetés, ou (iii) pendant la période requise par les Réglementations Applicables. En cas de divergences entre les Données des Transactions conservées et nos fichiers, nos Données des Transactions prévalent. À notre demande, vous devez nous fournir toutes les Données des Transactions requises dans les meilleurs délais, notamment dans les cas impliquant des Rejets de Débits, des suspicions d'activités frauduleuses, ou encore à la demande d'un Régime de Paiement. Si vous omettez de fournir de telles informations, vous pouvez être tenus de rembourser les montants de la Transaction en question.

11 Remboursements et Rejets de Débits

- 11.1 Si vous avez reçu des Versements, le droit de les conserver ne vous est pas garanti. Les Transactions peuvent être sujettes à annulation pour diverses raisons, comme les infractions aux Réglementations Applicables, les Règles des Régimes, ou encore les litiges Clients. Dans de tels cas, vous nous indemniserez tout montant déboursé ou que nous devons déboursé à l'Émetteur, au Régime de Paiement, ou à toute autre partie concernée.
- 11.2 Vous êtes en droit d'initier des Remboursements conformément aux Réglementations Applicables et à votre politique de Remboursement. Si vous omettez de traiter un Remboursement tel que requis par les Réglementations Applicables et votre politique de Remboursement, nous conservons le droit de traiter un tel Remboursement en votre nom. Dans ce cas, nous recouvrerons le montant du Remboursement et les frais associés sur votre Compte, suite à quoi ce montant sera transféré sur le compte bancaire de votre Client via le Régime de Paiement concerné. Attendu que les Remboursements constituent des Transactions séparées, vous nous êtes redevable du montant du Remboursement et des Redevances associées, ainsi que de tout autre frais. Néanmoins, nous ne pouvons garantir au Client qu'il recevra le montant du Remboursement en raison de facteurs tels que les accords et la relation financière entre le Client et l'Émetteur en question. De plus, nous pouvons choisir de ne pas traiter un Remboursement dans certains cas, comme lorsque votre Solde est insuffisant ou si cela est interdit par les Réglementations Applicables.
- 11.3 Les Émetteurs et les Clients gardent le droit de procéder à des Rejets de Débits conformément aux Règles des Régimes en question. Les Rejets de Débits représentent un aspect inhérent au Traitement des Transactions et peuvent découler de différentes raisons, dont la fraude, les erreurs de Transactions, l'insatisfaction des Clients, ou la non-réception de vos produits/services. Cependant, vous vous engagez à réduire au maximum les Rejets de Débits, par exemple en mettant en oeuvre des mesures de prévention de la fraude, en fournissant des descriptions correctes des produits/services que vous proposez, et en assurant un excellent service Clients. Nous vous fournirons une aide et un soutien raisonnables dans la gestion ainsi que

la résolution de Rejets de Débits et de litiges. Néanmoins, votre collaboration est essentielle dans l'examen et la résolution de Rejets de Débits. Par conséquent, vous devez répondre à nos demandes dans les meilleurs délais et nous communiquer toutes les informations requises dans le cadre d'un Rejet de Débit. Vous acceptez d'endosser l'entière responsabilité et de devoir nous indemniser en cas de Rejets de Débits découlant de Transactions Traitées via nos Services, dont, entre autres, le montant du litige, les Redevances, les frais, et les pénalités associés. De plus, vous acceptez que des Rejets de Débits excessifs puissent emporter différentes conséquences, comme des Redevances supplémentaires, des pénalités et des restrictions de nos Services, imposées sur la base de la gravité de la situation.

12 Redevances et paiement

- 12.1 La fourniture des Services à votre attention est soumise à des Redevances et (autres) frais précisés ou référencés dans le Contrat Marchand. Les montants qui nous sont échus sont exprimés hors TVA et autres taxes et impôts gouvernementaux applicables, sauf mention contraire expresse. Vous êtes responsable de l'identification et de la gestion de toute les taxes et redevances pertinentes associées à l'utilisation des Services, dont l'évaluation, le recouvrement, la reddition de comptes, ou le paiement aux services fiscaux concernés. Si nécessaire, nous déduirons les montants des taxes correspondants et les reverserons aux services fiscaux appropriés.
- 12.2 Sous réserve des conditions fixées dans le Contrat, nous effectuerons des Versements périodiquement après déduction des Redevances applicables et autres déductions autorisées (« **règlement net** »). Si nous avons consenti à effectuer des Versements sans déduction des Redevances et autres frais, et à les facturer séparément (« **règlement brut** »), nous conservons le droit de passer à un règlement net à tout moment. Nous vous notifierons ces modifications dans un délai raisonnable après la mise en oeuvre d'un telle modification.
- 12.3 Avoir un Solde négatif sur une durée prolongée n'est pas autorisé. En cas de Solde négatif, vous devez immédiatement rétablir un Solde positif. Si vous recevez des paiements auxquels vous n'avez pas droit, vous êtes dans l'obligation de les reverser dans les meilleurs délais sur demande. En conséquence, vous vous engagez à régler toute dette existante envers nous sans délai.
- 12.4 Il vous est interdit de suspendre vos obligations de paiement, déduire des montants ou compenser vos dettes par des prétentions que vous pouvez nous opposer. Inversement, nous nous réservons le droit d'exiger le paiement immédiat de montants en souffrance, de les compenser grâce à votre Solde, de percevoir un paiement à l'aide de votre mandat de débit direct (si applicable), particulièrement dans les cas impliquant des Rejets de Débits anticipés.
- 12.5 En cas de non-paiement, vous êtes considéré comme défaillant à partir de la date de débit et êtes astreint au paiement des intérêts commerciaux statutaires applicables au montant en souffrance. Vous êtes tenu de régler vos dettes, intérêts et tout frais de perception associés y compris, sans délai.
- 12.6 Nous vous fournirons périodiquement des relevés détaillant les paiements ainsi que Redevances et autres frais applicables liés au Contrat. Dès réception, vous devez examiner chaque relevé et nous notifier toute erreur identifiée sous 30 jours. Toute omission de signalement d'erreurs dans le délai imparti sera considérée comme une acceptation de l'exactitude du relevé.

13 Fondation et garanties financières

- 13.1 Pour protéger les fonds transférés à votre attention ou reçus de votre part, nous avons créé une entité juridique séparée appelée « Stichting Third Party Funds EMS » (la « Fondation»). La Fondation est chargée de détenir et administrer les fonds liés au Contrat en accord avec nos instructions. Les paiements émis ou reçus par la Fondation sont considérés comme des paiements à notre attention ou de notre part. La Fondation ne peut être tenue pour responsable de tout manquement affectant le transfert ou la réception de fonds. Par conséquent, vous renoncez à vos droits d'engager des actions en justice à l'encontre de la Fondation relativement à ces paiements et acceptez de nous adresser directement de telles réclamations. Cette clause constitue une clause avec stipulation pour autrui, que vous acceptez explicitement. Vous n'avez droit à aucun intérêt lié aux fonds détenus par la Fondation en votre nom.
- 13.2 Vous établissez un droit primaire de nantissement en notre faveur relativement à toute réclamation résultant du Contrat. Ce droit de nantissement garantit toutes nos réclamations actuelles ou futures à votre encontre. Vous confirmez avoir le pouvoir d'accorder ou d'établir ce nantissement, assurant ainsi que nos réclamations restent non grevées par d'autres nantissements. Nous admettons et acceptons ce nantissement. Nous nous réservons le droit d'appliquer cette garantie sans préavis à tous les montants présents et futurs échus à notre attention en vertu du Contrat.

13.3 Nous conservons le droit d'établir une Réserve (glissante), dont le montant peut varier en fonction de certains facteurs, votre volume de Transactions y compris. De plus, vous devez fournir des garanties supplémentaires pour vos obligations à venir au titre du Contrat. Ces garanties peuvent inclure différentes mesures, comme l'établissement d'un droit de nantissement sur d'autres actifs, des dépôts en espèce, des lettres de crédit, des garanties personnelles, des garanties d'entreprise, ou toute autre forme de garanties comme défini par nos soins. Vous vous voyez dans l'obligation de vous conformer à nos demandes de garanties complémentaires. Nous pouvons utiliser tout crédit ou tout autre montant qui vous est échu au titre du Contrat afin d'établir ou de maintenir la Réserve, en prélevant le montant de la Réserve sur votre Solde. Si la Réserve ou toute autre sûreté sont insuffisantes à un moment donné pour remplir vos obligations de paiement, vous êtes tenu de payer dans les meilleurs délais la différence ainsi que tous les frais encourus par nous.

14 Durée, suspension et résiliation

- 14.1 Sous réserve de votre inscription réussie conformément à l'article 5.1, le Contrat prend effet à la Date de Prise d'Effet et restera en vigueur indéfiniment, jusqu'à la date à laquelle le Contrat est résilié. Chacune des Parties peut, à tout moment, résilier le Contrat en donnant à l'autre Partie un préavis par écrit d'au moins 30 jours.
- 14.2 Nous nous réservons le droit, à tout moment, de suspendre ou résilier le contrat (dont les Conditions Additionnelles), les Services ou des éléments spécifiques de ces derniers, ou encore le Traitement de Transactions (spécifiques), et ce avec effet immédiat, si: (i) vous enfreignez le Contrat (ou toute disposition du Contrat), (ii) (nous suspectons raisonnablement que) vous enfreignez les Réglementations Applicables ou nos instructions, (iii) (nous suspectons raisonnablement que) vous ou vos Clients vous livrez à des activités frauduleuses ou illégales, (iv) vous refusez de coopérer dans le cadre de nos contrôles KYC, ou le résultat desdits contrôles n'est pas satisfaisant, (v) vos actifs que nous ou la Fondation détenons sont saisis par saisine avant jugement ou saisine exécutoire, (vi) vous présentez un risque pour notre sécurité, notre réputation, notre intégrité ou notre situation financière, (vii) vous et/ou une partie en rapport avec vous (comme un actionnaire) êtes inclus dans une liste de sanctions (financières), (viii) les Refus de Débits dépassent les limites acceptables ou des circonstances pouvant augmenter le risque de Refus de Débit surviennent, (ix) il nous est demandé de le faire en vertu des Réglementations Applicables par une autorité de contrôle ou un Régime de Paiement, (x) un changement significatif affecte votre capacité financière ou votre solvabilité, (xi) un changement de propriété ou de contrôle intervient, (xii) vous n'avez pas recouru aux Services pendant 6 mois ou plus, (xiii) votre Compte affiche un Solde négatif depuis 30 jours ou plus, (xiv) le montant de la Réserve (si disponible) n'est pas atteint, (xv) nous allons mettre un terme ou suspendre nos activités pour des raisons économiques ou commerciales, ou (xvi) un autre événement ou une autre situation justifie une suspension ou une résiliation.
- 14.3 À expiration du Contrat ou lors de sa résiliation, votre accès aux Services et l'utilisation de ces derniers cesseront immédiatement. De plus, toutes les Conditions Additionnelles prendront automatiquement fin. Cependant, les dispositions du Contrat qui, par nature, sont supposées perdurer après expiration ou résiliation, dont celles relatives à la confidentialité, aux droits de propriété intellectuelle, à la résolution des litiges, à la Réserve, aux garanties, et toutes les obligations ou dettes en cours, resteront en vigueur. Vous devrez continuer à satisfaire à vos obligations et acquitter vos dettes dues au titre du Contrat, dont les obligations de paiement liées aux Rejets de Débits, conformément aux conditions du Contrat. La Réserve et les garanties fournies par vos soins resteront en vigueur jusqu'au règlement de toutes vos dettes à notre rencontre en vertu du Contrat.
- 14.4 En cas de suspension ou de résiliation, nous vous fournirons une notification par écrit en spécifiant les raisons. Nous conservons le droit de signaler de telles suspensions ou résiliations, accompagnées des raisons sous-jacentes, au Régime de Paiement, aux autorités de contrôle ou à toute entité en charge de l'exécution légale ou des enquêtes concernés. Une suspension ou une résiliation ne vous dégage pas de vos obligations ou dettes en cours encourues avant cette date, qui peuvent être soumises à des conditions supplémentaires.
- 14.5 Nous n'endossons aucune responsabilité à votre égard ou à l'égard d'un tiers pour les dommages, pertes et dettes découlant de ou bien liées à la résiliation ou l'expiration du Contrat. En outre, nous pouvons conserver les données ou informations de votre Compte (dont les Données Personnelles) pendant la période requise ou autorisée par les Réglementations Applicables.
-

15 Responsabilité et dédommagement

- 15.1 Notre responsabilité en vertu du Contrat est soumise aux limites énoncées dans cet article 15, à l'exclusion des cas interdits par les Réglementations Applicables. Nous ne serons pas tenus pour responsables en cas de dommages indirects, indirects, particuliers, consécutifs ou punitifs, ou encore de pertes de profits, de revenus ou de données, à l'exception de ceux reposant sur notre faute intentionnelle ou notre négligence grave. Le montant maximum que nous pouvons être tenus de verser est de (i) 30.000 € par incident (considérant une série d'incidents liés comme un seul incident), ou (ii) le montant total des redevances que nous avons perçues de votre part pendant les douze mois précédant immédiatement l'incident. Vous devez nous notifier par écrit sous deux mois à partir du moment où vous avez connaissance d'un incident engageant la responsabilité, ou votre droit de prétention à des dommages et intérêts expirera. Notre responsabilité n'est explicitement pas engagée pour les coûts et/ou dommages découlant d'actes ou d'omissions de votre fait ou du fait de tiers. Cette exclusion s'applique expressément aux actes ou omissions des Régimes de Paiements, Émetteurs, Fournisseurs de Terminaux, Fournisseurs DCC, Clients ou toute (autre) fournisseurs de services tiers.
- 15.2 Vous êtes tenu de nous indemniser, nous prémunir contre tous dommages, réclamations, responsabilités, pertes, coûts et dépenses (dont des honoraires d'avocat raisonnables) découlant de (ou liés à) votre utilisation de nos Services, votre rupture de Contrat, votre infraction aux Réglementations Applicables, ou encore de réclamations déposées par vos Clients à notre encontre. Vous acceptez le fait que vous devez coopérer pleinement dans le cadre de telles réclamations, que nous avons le droit de prendre le contrôle de tout litige au titre duquel vous pouvez nous être redevable, et que vous ne pouvez régler un tel litige sans notre consentement préalable par écrit. De plus, nous pouvons, à notre discrétion, décider d'avancer certains arguments en défense ou non dans le cadre d'une réclamation déposée par un Client à notre encontre. Nous nous réservons le droit de conclure un règlement amiable avec le Client et de vous tenir pour responsable des coûts et/ou dommages, tout en conservant le droit de nous défendre. Nous vous indemniserons en cas de réclamations de tiers invoquant des droits de propriété sur les Systèmes EMS, dont les coûts et dommages encourus, sous réserve de votre signalement en temps voulu et de la prise en charge de notre défense à notre discrétion. Néanmoins, cette indemnisation ne couvre pas les modifications non-autorisées, le non-respect de la loi ou l'utilisation abusive des Systèmes EMS.
- 15.3 Aucune Partie ne sera réputée en violation du Contrat ou tenue responsable en cas de défaut ou délai dans l'accomplissement de ses obligations en raison d'événements qui ne peuvent lui être raisonnablement imputés. De tels événements peuvent inclure les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les pandémies, la guerre ou les actes de guerre, les actes de terrorisme, les troubles civils, le sabotage, les grèves, ainsi que les actions, ordonnances ou restrictions du gouvernement.

16 Inspections

- 16.1 Nous nous réservons le droit d'effectuer des inspections inopinées dans votre entreprise, afin de vérifier le respect du Contrat et des Réglementations Applicables. Vous devez coopérer entièrement lors de nos activités d'inspection, en fournissant toutes les informations, documentations et assistance nécessaires pour faciliter le processus d'inspection.
- 16.2 Si des divergences ou des infractions sont constatées, vous devez prendre des mesures correctives dans les meilleurs délais, telles que spécifiées par nos soins afin de corriger les problèmes. Il vous incombe de prendre en charge tous les coûts raisonnables associés à l'inspection, les honoraires d'enquêteurs tiers y compris.
- 16.3 Les deux Parties acceptent de traiter les résultats d'une inspection ainsi que les informations y afférant en toute confidentialité, et de ne pas les divulguer à des tiers sans le consentement explicite de l'autre Partie, sauf si cela est requis par les Réglementations Applicables. Nonobstant ce qui précède, nous conservons le droit de partager les résultats d'une inspection avec les Régimes de Paiements, les Émetteurs, et les autres parties prenantes concernées, si nécessaire aux fins de conformité et de gestion des risques.
-

17 Propriété intellectuelle

- 17.1 Nous et/ou nos concédants conservons tous les droits de propriété intellectuelle, notamment, et non exclusivement, les brevets, marques commerciales, droits d'auteur, secrets d'affaires et fonds commerciaux associés, faisant partie des Services, Systèmes EMS, et autres systèmes, programmes, sites web, bases de données et matériaux fournis en lien avec le Contrat (dénommés ci-après « EMS IPR »). Le Contrat ne vous transfère aucun droit de propriété intellectuelle. Cependant, sous réserve du respect du Contrat de votre part, une licence limitée, non-exclusive, non-transférable, personnelle et révocable vous est octroyée, afin que vous puissiez accéder aux EMS IPR et les utiliser dans le cadre des Services.
- 17.2 Nos Services peuvent intégrer ou utiliser la propriété intellectuelle de tiers, dont des logiciels, des interfaces de programme d'application (API), et d'autres composantes. Votre utilisation d'une telle propriété intellectuelle tierce est soumise aux conditions générales énoncées par les concédants respectifs, et il vous incombe de respecter lesdites conditions.
- 17.3 Il vous est expressément interdit de d'effectuer des copie, modification, reproduction, distribution, ingénierie inversée, décompilation, démontage, ou créations dérivées sur le base des EMS IPR. En outre, l'utilisation des EMS IPR à d'autres fins que celles explicitement autorisées en vertu du Contrat est strictement interdite.

18 Confidentialité et Données Personnelles

- 18.1 Chaque Partie doit s'abstenir de divulguer des informations confidentielles relatives à l'activité commerciale, aux actifs, aux affaires, aux clients ou aux fournisseurs de l'autre Partie, à l'exception du personnel autorisé (dont les employés, responsables, représentants, contractants, sous-traitants ou conseillers) qui nécessite de telles informations pour remplir ses obligations en vertu du Contrat ou des Réglementations Applicables, ou encore sur demande du Régime de Paiement, des autorités de contrôles, ou de tout autre organisme en charge d'enquêter ou de faire appliquer la loi concernés. Il incombe à la seule Partie divulguant des informations confidentielles de s'assurer le respect de cet article 18.
- 18.2 Les deux Parties, agissant comme « contrôleurs des données » tel que défini dans les Réglementations Applicables en matière de Protection des Données, sont obligées d'assurer le respect lors du traitement des Données Personnelles en vertu du Contrat conformément aux Réglementations Applicables en matière de Protection des Données. Les deux Parties fourniront une assistance et une coopération raisonnables à l'autre Partie, afin de s'assurer le respect effectif des Réglementations Applicables en matière de Protection des Données. Cependant, une Partie peut refuser ou limiter une telle assistance et/ou coopération, si l'autre Partie peut remplir ses obligations en vertu des Réglementations Applicables en matière de Protection des Données indépendamment. De plus, vous devez nous informer dans les meilleurs délais si une « personne concernée », telle que définie dans les Réglementations Applicables en matière de Protection des Données, exerce son droit (ou entend l'exercer) en vertu des Réglementations Applicables en matière de Protection des Données, ou dépose une plainte ou encore une réclamation relative au traitement de ses Données Personnelles par nos soins. En conséquent, vous êtes obligé de suivre nos instructions pour un gérer de telles demandes, plaintes ou réclamations.

19 Divers

- 19.1 Nous nous réservons le droit, à tout moment, de céder, donner en gage, hypothéquer, grever, sous-traiter, déléguer ou négocier, de quelque manière que ce soit (« **affection** »), nos droits et obligations en vertu du Contrat, et ce pour partie ou pour tout. Cependant, vos droits et obligations en vertu du Contrat ne sont pas transférables sans notre approbation écrite préalable. En cas de cession à une partie autre qu'une société qui nous est affiliée, nous vous en informerons par notification avec un préavis raisonnable. Vous devez coopérer pour faciliter toute cession effectuée par nos soins en vertu du Contrat.
- 19.2 Le contrat représente l'entièreté du contrat régissant la fourniture des Services à votre attention et remplace tous les contrats ou accords préalables conclus entre vous et nous.
- 19.3 Vous devez envoyer toute notification ou communication relative au Contrat à l'adresse courriel attitrée fournie ou à l'adresse de notre entreprise. Néanmoins, nous nous réservons le droit de vous envoyer toute notification par courriel ou via Merchant Portal.

- 19.4 En cas de conflit ou d'incompatibilité entre le Contrat Marchand, les présentes Conditions et la Documentation, l'ordre de priorité sera comme suit: (i) le Contrat Marchand, (ii) les Conditions Additionnelles, (iii) les présentes Conditions, et (iv) la Documentation. Qui plus est, si une disposition du Contrat est reconnue nulle, non avenue ou invalide, les autres dispositions resteront pleinement applicables. Dans ce cas, nous proposerons une/des disposition/s de substitution valide/s et proche/s de l'intention d'origine de la/des disposition/s remplacée/s.
- 19.5 Toutes les dispositions ou conditions de vos conditions générales contradictoires ou incompatibles avec le Contrat sont rejetées expressément, ne nous seront pas opposables ou n'affecteront pas les droits et obligations des parties au titre du Contrat.
- 19.6 La langue principale des présentes Conditions est la langue anglaise. Toute traduction fournie est purement informative et, en cas de divergence entre la version anglaise et la traduction, la version anglaise l'emportera en toute circonstance. Nous ne garantissons pas l'exactitude ou l'exhaustivité des traductions des présentes Conditions.
- 19.7 Le titre 7B du livre 7 du Code civil néerlandais ainsi que toutes les autres lois et réglementations d'application de la Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil en date du 13 novembre 2007, et la Directive 2015/2366 UE du Parlement européen et du Conseil en date du 25 novembre 2015 ne sont pas applicables dans la mesure autorisée par la loi de déroger auxdites dispositions dans les contrats avec des professionnels.
- 19.8 Le Contrat est régi par le droit néerlandais. Tout litige entre les Parties découlant du Contrat peut uniquement être porté devant le tribunal d'Amsterdam, qui a compétence exclusive.

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)