



# Directive sur l'e-commerce et les commandes mail-téléphone («Directive e-commerce/MO/TO»)

## 1. Préambule

Les organismes internationaux des cartes définissent des critères complets relatifs aux paiements par cartes dans les transactions à distance, lesquels sont obligatoires pour tous les partenaires commerciaux (ci-après «PC») actifs en la matière. En cas de non-respect de ces critères, des amendes substantielles peuvent être infligées à SIX Payment Services SA (ci-après «SPS») par les organismes internationaux des cartes, ou le droit de redébiter les transactions peut être concédé aux titulaires des cartes.

## 2. Champ d'application

La Directive e-commerce/MO/TO est obligatoire pour tous les PC de SPS et fait partie intégrante du contrat d'acceptation concernant les transactions à distance (CG chiffre 1.3). La directive comprend également les éventuels mandataires ou fournisseurs du PC dès le moment où ceux-ci traitent, enregistrent ou enregistrent temporairement des données de paiement importantes pour le PC. Le cas échéant, le PC est tenu de mettre à la charge de tout tiers prestataire de services les obligations résultant de cette directive, ainsi que de veiller à leur respect.

## 3. Restrictions

Un seul Webshop du PC peut être facturé à travers un contrat d'acceptation pour des transactions à distance de SPS. L'utilisation d'un contrat d'acceptation pour plusieurs Webshops distincts est expressément interdite. Si différentes adresses Internet (ci-après «URLs») sont employées pour l'adressage d'un Webshop, une liste complète de tous les URLs doit être déposée au moment de la conclusion du contrat. En cas d'utilisation subséquente d'un URL supplémentaire pour l'adressage du Webshop, la signature d'une annexe au contrat d'acceptation y relative («feuille de filiale transaction à distance») est exigée préalablement.

Si le Webshop utilisé au moment de la conclusion du contrat est modifié de façon substantielle en ce qui concerne son design et l'interaction avec les clients, SPS doit en être informée préalablement par écrit et l'accord de SPS doit être obtenu.

## 4. Exigences pour la présence sur le web

Si un site web est utilisé comme canal de vente ou d'offre, les critères suivants doivent être observés:

- Le site web doit présenter un lien avec le «nom de l'entreprise» («Doing Business As Name») utilisé par le PC au moment de la conclusion du contrat; celui-ci devra être clair, ne pas porter à confusion, et être reconnaissable à première vue par le titulaire de la carte. Ce nom apparaîtra sur la facture du titulaire de la carte.
- Le site web doit contenir les Conditions Générales du PC. Ces dernières doivent au minimum régler le droit de rétractation du titulaire de la carte ainsi que les modalités de restitution des marchandises et/ou prestations de service. Les Conditions Générales doivent s'afficher à l'attention du titulaire de la carte avant que celui-ci ne clôture la commande et il doit les confirmer en activant «click to accept». La fonction «click to accept» doit clairement indiquer au titulaire de la carte qu'en activant cette confirmation, il accepte les Conditions Générales, mais aussi les conditions de retour et/ou d'annulation qu'elles contiennent. En cas de litige, le PC doit pouvoir prouver l'acceptation des Conditions Générales par le titulaire de la carte, au minimum électroniquement.
- Le PC doit convenir avec le titulaire de la carte, d'une manière transparente et avant l'exécution de la commande, les prix des produits respectifs et/ou prestations de service, la monnaie de la transaction, les frais de port éventuels, ainsi que les modalités relatives à l'expédition.
- Le site web doit contenir une déclaration suffisante du PC concernant la protection des données. Cette déclaration doit régler de manière transparente le traitement et la conservation des données ainsi que les mesures de sécurité techniques et organisationnelles employées par le PC pour les données des clients.
- L'adresse de l'entreprise du PC ainsi que l'adresse, le numéro de téléphone et les données de contact e-mail du PC doivent figurer d'une manière transparente, facilement accessible et reconnaissable sur le site web. Les questions des titulaires de cartes en relation avec les paiements avec les cartes doivent être traitées de bonne foi et en temps utile.
- Tous les produits et/ou prestations de services offerts doivent être décrits précisément et spécifiés sur le site web.

Si des marchandises et/ou prestations de service sont offertes dans une partie du site non accessible au public, le PC doit spontanément mettre à disposition de SPS les informations nécessaires à l'accès (par ex. nom d'utilisateur, mot de passe). SPS doit en tout temps être en possession des informations d'accès opérationnelles.

## 5. Exécution de la transaction e-commerce

Sans autorisation expresse écrite de SPS, le PC n'est pas autorisé à traiter les données des cartes à travers ses propres systèmes. Le PC est tenu d'utiliser un Payment Service Provider (PSP) accepté et agréé par SPS et de procéder au traitement des données des cartes sur les systèmes du Payment Service Provider. L'utilisation de MasterCard SecureCode respectivement Verified by Visa (3-D Secure) est obligatoire et doit s'effectuer à travers le Payment Service Provider.

## 6. Exécution de la transaction d'une commande par mail/téléphone

L'exécution de la transaction dans le cadre d'une commande par e-mail ou téléphone («Mail-Phone Order», «MO/TO») ne peut s'effectuer que par le biais d'un PSP accepté, agréé et publié par SPS ou par un terminal utilisé exclusivement pour MO/TO, agréé par SPS. Le numéro de la carte ainsi que la date d'expiration peuvent être entrés exclusivement dans la console MO/TO du PSP ou directement dans le terminal, et ne peuvent en aucun cas être enregistrés ou conservés, que ce soit sous forme électronique ou physique, sans l'accord écrit de SPS (voir Directive PCI). La réception ou l'application de CVC2/CVV2 est expressément interdite dans le cadre des MO/TO.

## 7. Conditions quant aux pièces justificatives de vente

Les pièces justificatives de vente pour les transactions à distance doivent être mises à disposition pour chaque transaction et être remises immédiatement à SPS sur demande. Les pièces justificatives de vente doivent au minimum contenir les indications suivantes:

- Nom de l'entreprise («Doing Business as Name»)
- URL du canal de vente
- Montant de la transaction dans la monnaie de la vente
- Date de la transaction
- Numéro d'identification de la transaction
- Nom du client (en règle générale le titulaire de la carte)
- Code d'autorisation
- Type de transaction (débit ou crédit)
- Description des marchandises/prestations de service vendues
- Droit de rétractation et modalités de restitution.

## 8. Transactions d'abonnement (débits courants)

L'émission de transactions d'abonnement (Recurring Transactions respectivement Instalment Transactions) est en principe possible, mais doit toutefois s'effectuer en tenant compte des diverses conditions spécifiques. L'exécution d'une transaction d'abonnement doit être spontanément communiquée à SPS au moment de la conclusion du contrat. L'exécution technique doit s'opérer exclusivement à travers la fonction-alias d'un PSP agréé par SPS et publié sur [www.six-payment-services.com/welcome](http://www.six-payment-services.com/welcome). Avant la conclusion de l'abonnement, le PC doit exposer de manière transparente au titulaire de la carte les conditions de résiliation des abonnements. La résiliation d'un abonnement doit être possible en tout temps et doit être aménagée de manière aussi simple que possible pour le titulaire de la carte. Avant de clôturer sa commande, le titulaire de la carte doit activer son accord par rapport aux transactions dans le cadre de l'abonnement («click to accept») et ce, séparément de son acceptation des Conditions Générales. En cas de litige, le PC doit pouvoir prouver l'acceptation des Conditions Générales par le titulaire de la carte, au minimum électroniquement.

## 9. Représentation de logos de marques

Si un site web est utilisé pour la vente de marchandises et/ou de prestations de service au moyen de paiement par carte, les logos des marques des organismes internationaux de cartes doivent figurer pendant le processus de commande sur la page d'accueil ainsi que dans le processus de paiement (en particulier sur les pages sur lesquelles les données des cartes sont entrées en vue du paiement). Si un paiement par carte est prévu par le biais de l'utilisation de MasterCard SecureCode respectivement de Verified by Visa (3-D Secure), les logos de ces marques doivent également être affichés. Le PC est tenu d'utiliser exclusivement les logos des marques des organismes internationaux de cartes mis à disposition et agréés par SPS.

## 10. Restrictions

Sans le consentement explicite de SPS et sans la conclusion d'un accord supplémentaire y relatif, le PC n'est pas en droit d'accepter des cartes pour des transactions qui seraient illicites ou contraires aux moeurs en Suisse et/ou dans le lieu de destination des marchandises/ prestations de services et/ou contraires au droit applicable à l'acte juridique avec le titulaire de la carte, ou qui nécessitent une autorisation de l'autorité compétente, dont le PC ne dispose pas. Le PC n'est pas en droit d'effectuer des transactions qui ne sont pas conformes aux domaines indiqués dans le contrat d'acceptation ou dans un éventuel accord supplémentaire conclu avec SPS; la fourniture de prestations en dehors des domaines convenus nécessite dans tous les cas la conclusion préalable d'un accord supplémentaire avec SPS.

L'acceptation des cartes de crédit pour des transactions ayant trait aux «services adultes» (pornographie, érotisme, divertissement pour adultes, y compris service de rencontres, services d'escorte et établissements pour prestations sexuelles), aux articles de tabac et pharmacie, jeux, paris et enchères, au chargement d'autres moyens de paiement (produits prépayés, etc.) ainsi qu'au transfert d'argent et aux prestations de télécommunications n'est licite qu'en vertu d'un accord préalablement conclu avec SPS. SPS est en outre habilitée en tout temps, pour des justes motifs, à soumettre d'autres domaines, produits ou prestations spécifiques à la conclusion d'un accord supplémentaire ou à d'autres conditions (par ex. dépôt d'un avis juridique), et/ou de les exclure complètement de l'acceptation des cartes de crédit.

#### **11. Limitations à la vente par correspondance**

Pour certaines catégories de marchandises et/ou services, la vente par correspondance de marchandises et/ou la fourniture de prestations de service à l'étranger peuvent être soumises à des restrictions d'importation ou d'exportation (par ex. embargo, restrictions à l'importation, réglementation douanières). Le PC doit respecter ces prescriptions en tout temps et sans exception. Les éventuelles restrictions à l'exportation doivent être présentées de manière transparente lors du processus de vente et doivent être intégrées dans les Conditions Générales applicables entre le PC et les titulaires des cartes.

#### **12. Protection de la jeunesse**

Pour certaines catégories de marchandises et/ou services concernés, les dispositions légales pertinentes pour garantir la protection de la jeunesse doivent en tout temps être prises en compte. Le PC est tenu de respecter en tout temps les normes techniques et organisationnelles nécessaires à la garantie de la protection de la jeunesse.

#### **13. Clause de non-discrimination**

Le PC est tenu d'accepter les cartes pour le paiement de marchandises et/ou de prestations et ce, quel que soit le montant. Il est interdit de discriminer le paiement de marchandises et/ou de prestations au moyen de cartes de crédit et/ou de débit (MasterCard, Visa) par rapport à d'autres modes de paiement (p. ex. sur facture) (ce que l'on nomme «interdiction du surcharging»).

#### **14. Affiliate Marketing**

Dans la mesure où le PC propose des programmes «Affiliate Marketing», il est tenu de sélectionner avec soin ces partenaires de programme, de les informer et d'effectuer une surveillance en ce qui concerne les activités frauduleuses. Il faut en particulier considérer comme présentant un risque élevé les transactions transmises, pour lesquelles la prestation n'a pas été perçue.

