



Conditions Générales d'Anypay

1. Dispositions générales

1.1 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales (ci-après «CG») s'appliquent à l'achat et à l'exploitation du lecteur de cartes mobile SIX Payment Services Anypay (ci-après «terminal»), un produit de SIX Payment Services SA, Hardturmstrasse 201, 8021 Zurich (ci-après «SPS»), ainsi qu'à l'acceptation des cartes visées dans la convention SPS Anypay conclue avec le partenaire contractuel (ci-après «PC») pour les transactions en présence du titulaire de la carte.

Les transactions en présence du titulaire sont des paiements effectués par carte (ci-après «transaction») par le biais de cartes de crédit et de débit qui se déroulent en présence du titulaire de la carte et du PC avec la présence physique de la carte pour le paiement de marchandises et/ou de services. L'exécution de paiements entre absents (transactions à distance) est explicitement interdite.

La convention SPS Anypay, les présentes CG, d'éventuelles conventions écrites supplémentaires pour des produits et des services spécifiques ainsi que d'éventuelles instructions écrites ou notes (désignées ensemble ci-après par la «convention»), règlent le rapport contractuel entre SPS et le PC de manière exhaustive. Il n'existe aucun accord oral annexe.

1.2 Conclusion de la convention

L'exploitation d'un terminal ainsi que l'acceptation des cartes (voir le ch. 1.3 ci-après) sont soumises à la condition de la conclusion valable d'une convention entre SPS et le PC.

La présentation du terminal et/ou des prestations SPS Anypay et la publicité y relative, sur un site Internet ou dans des formulaires ou des brochures ne constituent pas une offre ferme en vue de la conclusion d'une convention.

La convention entre SPS et le PC est valablement conclue et entre en force lorsque:

- a) le PC a entièrement complété la demande en ligne sur le site Internet de SPS Anypay (ci-après «site Internet») et a accepté les présentes CG et envoyé les documents nécessaires *et*
- b) SPS a réalisé les contrôles qu'elle estime nécessaires, a vérifié le respect d'éventuelles consignes et a installé le terminal dans les systèmes concernés *et*
- c) le PC a reçu le terminal et/ou la convention signée par SPS.

Les indemnités en faveur du PC sont bloquées jusqu'à ce que SPS soit en possession de la convention valablement contresignée par le PC en version originale ou scannée.

SPS a le droit de suspendre ou de résilier immédiatement la convention si la convention valablement signée par le PC en version originale ou scannée n'est pas renvoyée à SPS dans les 10 jours à partir de la notification de la convention.

1.3 Acceptation des cartes

Le PC s'oblige à accepter les cartes pour le paiement de marchandises et/ou de services sans égard au montant. Il ne peut pas fixer de somme minimum à partir de laquelle le paiement par carte est accepté.

Il est interdit au PC de désavantager le paiement de marchandises et/ou de services par carte de crédit et/ou de débit par rapport à d'autres moyens de paiement (p. ex. contre facture). Il est interdit d'exiger un supplément («surcharge») en cas de paiement par carte, si ce supplément ne s'applique pas aux autres moyens de paiement et/ou s'il n'est pas affiché directement en lien avec le paiement par carte de crédit et/ou de débit. Cette interdiction vise également les rabais accordés en cas d'utilisation d'autres moyens de paiement que les cartes.

L'autorisation d'acceptation se limite aux marchandises et/ou services indiqués dans la convention. En signant la convention, le PC confirme être exclusivement actif dans les domaines qui y sont cités. Il confirme également vendre, respectivement fournir lui-même au titulaire de la carte les marchandises et/ou les services indiqués dans la convention.

Il est interdit au PC de traiter des paiements relatifs à des marchandises et/ou des services qui ne sont pas offerts ou fournis par le PC mais par un tiers (interdiction du sub-acquiring).

Le PC ne peut en aucun cas procéder à une transaction s'il ne livre ou ne fournit pas immédiatement la marchandise ou le service offert au titulaire de la carte. Les transactions sont admises uniquement pour le paiement de marchandises et/ou de services livrés ou fournis dans l'immédiat.

1.4 Restrictions

Le domaine d'activité du PC doit être légal. Le PC ne peut pas accepter les cartes pour les transactions qui sont illicites ou immorales ou qui sont soumises à une autorisation que le titulaire de la carte n'a pas obtenue en vertu du droit suisse et/ou du droit applicable à la transaction passée avec le titulaire de la carte. De plus, le PC doit respecter toutes les restrictions ressortant des présentes dispositions et d'éventuelles autres conventions (y compris les instructions et notes) de SPS.

Le PC est tenu de ne traiter que les transactions qui se rapportent à des services effectivement fournis ou des marchandises effectivement livrées. Il est interdit de traiter des transactions qui ne servent pas à payer des marchandises et/ou des services (p. ex. si elles servent simplement à opérer un transfert de valeurs en la

forme d'un paiement sans argent liquide entre personnes privées, c'est-à-dire des paiements person-to-person). Le PC s'oblige en outre à ne procéder à aucun paiement en espèces ou à n'attribuer aucun prêt contre le débit de la carte.

L'acceptation de cartes de crédit et de débit par le PC est autorisée uniquement en Suisse. L'acceptation de paiement par carte en dehors du territoire de la Suisse ainsi qu'à des fins privées est interdite. Le PC s'engage à utiliser le terminal uniquement à des fins professionnelles (c.-à-d. qu'il n'exerce pas son activité occasionnellement, mais de manière durable et régulière); il suffit à cet égard que l'activité du PC vise à couvrir le prix de revient.

L'acceptation des cartes de crédit pour des transactions ayant trait aux «services adultes» (pornographie, érotisme, divertissements pour adultes, y compris services de rencontres, services d'escorte et établissements pour prestations sexuelles), aux jeux, paris et enchères, au chargement d'autres moyens de paiement (produits prépayés, etc.) ainsi qu'au transfert d'argent et aux services de télécommunications est interdite. SPS est en outre habilitée à exclure en tout temps d'autres domaines, produits ou prestations spécifiques intégralement de l'acceptation des cartes.

1.5 Rapport contractuel entre le PC et le titulaire de la carte

Toutes les objections et exceptions en relation avec des transactions avec des titulaires de cartes, en particulier des réclamations et des contestations, doivent être réglées directement par le PC avec le titulaire de la carte concerné. Sont réservées les règles concernant les «rétrofacturations» (Chargebacks) et les crédits (Credits), conformément aux ch. 8.2 et 8.3. Le PC s'oblige toutefois à ne procéder contre le titulaire de la carte que si le PC n'a aucune prétention en indemnisation contre SPS et seulement après avoir reversé préalablement et intégralement à SPS les indemnités reçues, y compris les dépenses et les frais.

1.6 SPS en tant qu'intermédiaire

Outre les prestations fournies dans le cadre de la convention et d'éventuelles conventions complémentaires, SPS peut agir en tant qu'intermédiaire pour d'autres organismes d'acceptation de cartes (p. ex. PostFinance ou d'autres prestataires de services) et indiquer la possibilité de conclure des contrats, en leur nom, à leurs risques et pour leur compte. Dans ce cas, SPS n'assume aucune responsabilité pour les relations contractuelles y relatives conclues exclusivement entre le PC et les tiers concernés.

2. Conditions de l'exploitation du terminal

Le terminal ne peut être utilisé qu'avec un appareil mobile compatible (p. ex. un smartphone ou une tablette) et le logiciel SPS Anypay pour appareils mobiles (ci-après «app»).

Le PC veille lui-même à l'acquisition, à l'exploitation et à l'entretien d'un appareil mobile compatible ainsi qu'à la convention avec un fournisseur de télécommunication nécessaire pour la connexion de communication. Les exigences techniques relatives à l'appareil mobile sont disponibles sur le site Internet.

SPS offre gratuitement le téléchargement de l'app nécessaire à l'exploitation du terminal. L'app doit être téléchargée uniquement depuis l'un des stores officiels (p. ex. App store et Google Play Store). Les instructions contenues dans le manuel d'installation joint doivent impérativement être respectées lors de la configuration de l'app sur l'appareil mobile.

Aux fins de l'utilisation de l'app, SPS accorde au PC une licence non exclusive, non transmissible, de durée indéterminée, révo-

cable et gratuite qui autorise le PC à télécharger l'app, à l'installer sur un appareil mobile se trouvant durablement en la possession du PC et à l'utiliser dans le cadre des fonctions prévues.

Le PC prend acte du fait que le logiciel du terminal est protégé par le droit d'auteur et qu'il n'est permis de l'utiliser que de manière conforme au contrat et aux prescriptions.

Tous les droits (en particulier droits d'auteur et de marques) sur les logiciels, textes, images, vidéos, noms, logos et autres données et informations accessibles au moyen de l'app ou qui deviennent accessibles au cours du temps appartiennent exclusivement à SPS ou aux partenaires et tiers correspondants (p. ex. Mastercard Worldwide, Visa Europe), à moins que les présentes dispositions ne stipulent autre chose.

Toute intervention technique sur le logiciel et sur l'app ainsi que la copie du logiciel sont strictement interdites.

Le PC transfère les données depuis son infrastructure vers le système de SPS à ses propres risques.

Afin de garantir une exploitation sans difficulté et/ou le respect des consignes de sécurité en lien avec le traitement de transactions par carte, le PC est tenu d'accepter et d'effectuer les mises à jour du logiciel du terminal et de l'app. Ces mises à jour dirigées depuis l'app sont annoncées au PC via le store officiel lorsqu'elles sont disponibles. Le PC prend acte du fait qu'en cas de rejet des mises à jour ou de refus de les installer, l'app et/ou le terminal peuvent, selon les circonstances, devenir inutilisables.

3. Achat du terminal et prestations de service

3.1 Objet de la vente, prix de vente et paiement

Il est impossible d'utiliser le terminal sans avoir conclu une convention valable avec SPS et hors de l'environnement système de SPS.

Dans le cadre de la convention conclue, le PC peut acheter et exploiter plusieurs terminaux après que SPS a réalisé les contrôles nécessaires et vérifié le respect d'éventuelles consignes.

Les prix indiqués en francs suisses sur le site Internet au moment de la commande s'appliquent. Les frais d'envoi sont affichés séparément et sont à la charge du PC.

Le prix de vente (y compris les frais d'envoi) doit être payé au moment de la commande en ligne à l'aide de l'une des cartes de crédit ou de débit énumérées sur le site Internet.

3.2 Livraison du terminal / transfert des profits et des risques

SPS répond de la livraison du terminal à l'adresse de livraison spécifiée par le PC lors de la commande.

Les délais de livraison spécifiés par SPS sont indicatifs. SPS ne peut garantir leur respect. Le PC peut résilier la convention si le retard dans la livraison dépasse 3 mois. Le cas échéant, le prix de vente ainsi que les frais d'envoi seront crédités à la carte utilisée pour le paiement.

Le PC a l'obligation d'accepter le terminal livré. Les profits et les risques passent au PC au moment de la livraison de celui-ci par SPS. Si la livraison est impossible pour des raisons dont le PC répond et qu'elle doit être réitérée, les coûts correspondants sont entièrement à la charge du PC.

3.3 Garantie

Le PC doit informer SPS par écrit dans un délai de 5 jours des défauts du terminal ainsi que des éventuels accessoires dus à des vices du matériel ou de fabrication, apparus dans les 12 mois après la livraison. Les terminaux défectueux (y compris les accessoires) seront réparés ou remplacés, selon l'appréciation de SPS.

Il n'y a aucune garantie pour les défauts dus à une installation incorrecte, à une utilisation non conforme, ou si un terminal a été ouvert ou manipulé d'une autre manière. Les parties consommables, auxquelles appartiennent en particulier les batteries de l'appareil, sont exclues de la garantie. La réparation des défauts est réalisée exclusivement sur le site de SPS. Le PC supporte les coûts liés à l'envoi d'un terminal défectueux à SPS, ainsi que le risque de dommage et de perte pendant l'envoi.

4. Traitement des transactions

La lecture de la carte doit être effectuée par l'insertion de celle-ci dans le dispositif de lecture de puce du terminal ou en approchant la carte de la zone de lecture du terminal prévue à cet effet. Si la carte est dépourvue de puce la lecture de la carte devra être effectuée par le mécanisme de lecture de la bande magnétique. La présence de la carte auprès du PC n'est réputée avérée que si la lecture a été effectuée par une des manières décrites ci-dessus.

Le PC devra par la suite se conformer aux instructions affichées sur le terminal, y compris la demande au titulaire de la carte d'insérer lui-même son code NIP. En l'absence de la demande d'insérer le code NIP, le PC est tenu de faire signer le titulaire à l'aide de la saisie électronique de la signature sur l'écran de l'appareil mobile.

Le PC est tenu de vérifier que le titulaire de la carte appose personnellement, en sa présence, sa signature sur l'écran de l'appareil mobile ou, si requis, introduise le code NIP sans que le PC ou un tiers ne le regarde. Si le titulaire de la carte a oublié le code NIP et/ou si le système n'autorise plus l'introduction du code NIP, la carte ne doit pas être acceptée.

Le PC doit également s'assurer que les quatre derniers chiffres du numéro de carte inscrit sur le justificatif électronique sont identiques à ceux imprimés sur la carte et que, en cas de saisie électronique de la signature sur l'écran de l'appareil mobile, la signature correspond bien à celle apposée sur la carte et en cas de doute avec celle figurant sur une pièce d'identité officielle et que les points déterminants (p. ex. numéro de passeport, nationalité etc.) sont conservés, accompagnés d'une référence à la transaction en question. Pour les transactions avec une carte de débit, il est impérativement nécessaire que le titulaire de la carte introduise le code NIP.

Dans le cas où le terminal ne peut traiter une transaction pour un motif quelconque, le PC est tenu de contacter immédiatement SPS et de suivre les instructions qu'il recevra.

5. Autorisation

La procédure d'autorisation est dirigée exclusivement par l'app. Le PC prend connaissance et reconnaît que lors de la procédure d'autorisation, l'examen peut uniquement porter sur la question de savoir si la carte n'est pas bloquée et si aucune limite n'est dépassée. Le PC n'obtient dès lors aucun droit inconditionnel à l'indemnisation des transactions par SPS par le biais d'une autorisation accordée.

SPS s'oblige à traiter les demandes d'autorisation dans les meilleurs délais, mais ne peut toutefois assumer aucune responsabilité pour d'éventuels retards. Même dans les cas où le temps

d'attente devait être important, le PC n'a aucun droit d'exécuter la transaction avant l'autorisation.

L'obtention d'un code d'autorisation ne délie en outre pas le PC de respecter intégralement tous les autres devoirs et obligations prévus dans les présentes CG et dans d'autres conventions (y compris les instructions et notes).

Il n'est pas permis au PC de diviser le montant de la facture d'une même carte sur plusieurs transactions («interdiction du Splitting»). De même, la répartition du montant de la facture sur plusieurs cartes n'est pas permise.

6. Justificatifs

Une fois la transaction exécutée, le PC envoie un justificatif électronique à l'adresse e-mail du titulaire de la carte, si ce dernier le souhaite. A cet effet, le titulaire de la carte doit au préalable accepter expressément l'envoi du justificatif via l'app (p. ex. par e-mail ou par SMS). Le PC ne peut utiliser les données de contact fournies par le titulaire de la carte (p. ex. l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone mobile) qu'aux fins de l'envoi du justificatif de la transaction.

Le justificatif électronique de la transaction est envoyé au PC à l'adresse e-mail qu'il a spécifiée dans l'app. **Les justificatifs électroniques ainsi que les données de transaction sont par ailleurs sauvegardés dans l'app pendant 30 jours.** SPS a le droit d'accéder à ces données en tout temps. SPS ne garantit toutefois pas que ces données soient archivées. **Le PC veille lui-même à conserver et à archiver des copies des justificatifs électroniques.** Le PC doit conserver en sécurité toutes les données concernant la transaction (justificatifs, commandes, confirmations de commande ainsi que tout autre document relatif à la transaction) pendant au moins 18 mois à compter de la date de la transaction concernée respectivement pendant la durée prescrite par la loi.

A la demande de SPS, le PC est tenu de mettre à disposition dans les 10 jours des copies des documents susmentionnés et d'éventuelles autres informations concernant la transaction. De plus, PC s'engage à fournir à SPS toutes les informations nécessaires pour vérifier que le terminal est utilisé à des fins commerciales et/ou pour contrôler l'activité commerciale du PC.

Si la documentation relative à la transaction fait défaut ou est incomplète, SPS se réserve le droit de considérer les transactions concernées comme non conformes au sens du ch. 8.2 et de facturer au PC des frais supplémentaires et/ou les frais administratifs causés, conformément au ch. 9.3 ci-dessous.

7. Sécurité/devoirs de diligence du PC

7.1 Utilisation du terminal

Le terminal ne doit être utilisé qu'aux fins spécifiées et conformément aux consignes d'utilisation de SPS. Seuls des terminaux certifiés selon les normes Payment Card Industry (ci-après «PCI») applicables et les prescriptions des organismes de cartes (p. ex. Visa Europe/Visa International, Mastercard Worldwide) doivent être utilisés. Le PC prend acte du fait que la durée de vie du terminal est limitée en raison des exigences de sécurité et qu'il ne doit plus être utilisé après l'écoulement de la durée des certificats.

7.2 Respect des prescriptions, prise de contact en cas de doute

Le PC s'oblige à accepter uniquement les paiements par carte qui remplissent les prescriptions des présentes CG.

Le PC doit immédiatement prendre contact avec SPS s'il a le moindre doute concernant la validité de la carte, la légitimité de son emploi, la licéité de la transaction, l'identité du titulaire de la carte ou concernant d'autres circonstances de la transaction. En cas de non-respect de cette obligation, le PC est tenu d'indemniser intégralement SPS pour le dommage conformément aux présentes dispositions.

7.3 Protection contre les manipulations

L'app ne peut être utilisée qu'à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Le PC doit définir un mot de passe qui n'est pas composé d'une combinaison facilement identifiable. Le mot de passe doit en outre régulièrement être modifié. Celui qui s'identifie en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe correct est réputé légitimé par le PC pour utiliser les prestations SPS Anypay. SPS ne procède à aucune autre vérification de la légitimation.

Le PC doit s'assurer par des mesures adéquates et efficaces que des tiers non autorisés n'aient pas accès au terminal, à l'appareil mobile utilisé pour son exploitation, ni au nom d'utilisateur et au mot de passe. Ceci implique notamment d'activer le blocage de l'écran de l'appareil mobile ainsi que d'autres mesures de sécurité permettant d'empêcher le déblocage par des personnes non autorisées. Il est interdit d'intervenir dans le système d'exploitation de l'appareil mobile (p. ex. par «jailbreaking» ou «rooting»).

S'il soupçonne que des tiers non autorisés sont entrés en possession du terminal, de l'appareil mobile ou du nom d'utilisateur et du mot de passe, le PC doit immédiatement en informer SPS afin que le terminal concerné puisse être désactivé. Le PC supporte tous les risques découlant de l'utilisation de ses données d'accès, à moins d'une faute grave de SPS.

Si le terminal est remis à des tiers (p. ex. le personnel du PC) et utilisé par ceux-ci, le PC répond intégralement de toutes les transactions, y compris d'éventuelles transactions effectuées de manière abusive.

Le vol ou la soustraction d'un terminal ou l'utilisation sans droit des logiciels d'application par des tiers doivent être immédiatement annoncés à SPS.

Si le PC possède plusieurs terminaux, il assure au moyen de mesures appropriés (p. ex. en dressant et en mettant régulièrement à jour une liste avec les numéros de série des terminaux) l'identification des terminaux volés, perdus, endommagés ou manipulés.

Le PC est obligé de former son personnel dans le maniement et l'utilisation corrects de l'infrastructure et d'attirer son attention sur les mesures nécessaires qui doivent être prises afin d'éviter les abus.

7.4 Logiciels d'application

Le PC doit protéger son logiciel d'application, y compris les autres infrastructures (notamment tous les éléments de réseau y relatifs) ainsi que les supports de données et autres systèmes exploités par le PC lui-même ou acquis auprès de tiers, qui contiennent des données de transaction ou de cartes (notamment numéros de carte, données sur la transaction et/ou le titulaire de la carte) avec tout le soin nécessaire contre tout accès indu de tiers et doit s'assurer que les éléments susmentionnés sont admis conformément aux exigences respectives des organismes de cartes, respectivement de SPS.

7.5 Devoir d'information/droit au renseignement

A la demande de SPS, le PC est tenu de communiquer en tout temps et par écrit le Hardware et/ou le logiciel d'application qu'il a en service ainsi que les éventuels tiers prestataires de service impliqués dans l'exécution de la transaction. Le PC doit communiquer suffisamment tôt et par écrit à SPS toute modification en relation avec les terminaux ou les logiciels d'application, soit en particulier leur mise hors service, leur remplacement ou le changement de leur lieu, lorsque le terminal est principalement utilisé à un emplacement fixe.

En cas d'accès par des tiers non autorisés, ou en cas de soupçon d'accès par des tiers non autorisés, le PC s'oblige à informer SPS sans retard et spontanément. Dans un tel cas, de même que lors de soupçons fondés sur le non-respect des prescriptions en matière de sécurité ou à des fins de prévention ou de contrôle, le PC autorise SPS à mandater une entreprise de contrôle certifiée par un organisme international de cartes afin d'établir un rapport de vérification PCI ou à effectuer elle-même tous les autres examens et investigations nécessaires et recherches chez le PC ou chez le tiers prestataire de services mandaté par le PC ou encore de les faire exécuter par un tiers adéquat. L'objet d'une vérification PCI porte sur le respect de toutes les prescriptions PCI (voir le ch. 7.7 ci-après) par le PC ainsi que par les tiers prestataires de service mandatés par le PC, ainsi que la clarification de la question de savoir si un accès indu aux systèmes du PC ou à ceux du tiers prestataire de service mandaté par le PC s'est produit.

Le PC est tenu de coopérer entièrement avec SPS, de même qu'avec l'entreprise de contrôle ou avec tout autre tiers mandaté par SPS; en particulier, le PC garantit l'accès nécessaire à ses locaux et à son système informatique pour une vérification complète et correcte. Le PC s'oblige à supprimer intégralement – dans le délai fixé par SPS – tous les manquements à la sécurité constatés dans le cadre de la vérification. Les coûts pour l'élaboration du rapport de vérification et pour la suppression des défauts de sécurité sont entièrement à la charge du PC, pour autant qu'il soit constaté que le PC a violé les obligations lui incombant.

7.6 Confiscation des cartes présentées

Si une carte déclarée bloquée par SPS est présentée ou lorsque SPS a formulé une telle demande, le PC doit alors confisquer la carte et en informer SPS immédiatement par téléphone. Le PC recevra une prime pour chaque carte bloquée, retournée découpée à SPS.

7.7 Sécurité des données

Les organismes internationaux de cartes adoptent différents standards en matière de sécurité des données. Les Payment Card Industry Data Security Standard («PCI DSS») sont en particulier déterminants. SPS adopte en cas de besoin d'autres prescriptions.

Les données de carte (notamment le numéro de carte, la date d'expiration, le code sécurité [CVC2/CVV2], les données de la bande magnétique, les données NIP, les données de la puce etc.) doivent être lues exclusivement par le terminal sous forme électronique. Il est strictement interdit de réceptionner, de conserver et/ou de sauvegarder temporairement toute donnée relative aux cartes hors du terminal (p. ex. par écrit, par e-mail etc.).

SPS peut exiger en tout temps une certification à PCI DSS au moment de la conclusion du contrat ou pendant la durée du contrat. Si le PC ne se certifie pas malgré un avertissement écrit de SPS ou s'il n'est pas certifié, SPS peut résilier la convention de façon extraordinaire avec effet immédiat. Le PC doit régulièrement informer SPS, sans y être invité, des résultats des mesures de certification.

Par ailleurs, le PC s'engage à respecter en tout temps et intégralement toutes les dispositions applicables de la législation en matière de protection des données.

8. Indemnisations, frais et crédits

8.1 Indemnisation du PC

SPS s'engage à indemniser les prétentions du PC en indemnisation résultant du traitement des transactions, sous réserve du ch. 1.2 (blocage d'éventuelles indemnisations) et du ch. 8.2, en règle générale dans le délai convenu et sous déduction des commissions et frais convenus ainsi que d'autres prétentions exigibles de SPS à l'encontre du PC. Les indemnisations sont versées au PC en francs suisses (CHF) sur un compte en banque qui est exclusivement au nom du PC.

Le PC prend acte du fait que si les données de compte fournies sont inexactes ou incomplètes, les paiements peuvent ne pas être exécutés ou peuvent parvenir à un autre destinataire. Le cas échéant, le PC en supporte la responsabilité. Le PC supporte l'ensemble des coûts et des frais en lien avec des investigations supplémentaires ou d'autres charges en lien avec un paiement défectueux.

SPS ne traite aucun paiement pendant les jours fériés bancaires.

Le PC reçoit un avis d'indemnisation dans la forme convenue. Des objections et exceptions concernant cet avis d'indemnisation doivent être formulées par le PC auprès de SPS par écrit et dans un délai de 30 jours dès l'avis. A défaut d'une telle notification, l'avis et toutes les indications qu'il contient sont réputés corrects, complets et acceptés sans réserve.

Le PC peut demander par écrit que SPS lui communique les montants des indemnités de performance qui lui sont applicables (Interchange) vis-à-vis des fournisseurs de cartes. Les principes concernant les règles Interchange peuvent être consultés sur les sites web des organismes internationaux de cartes (www.mastercard.ch et www.visa.com).

Tous les indemnisations, rémunérations et frais mentionnés dans la convention, dans d'autres conventions et dans les présentes CG se comprennent, sauf indication contraire, sans taxe sur la valeur ajoutée. D'éventuels impôts et taxes, qui sont ou seront dus sur les prestations effectués par SPS dans le cadre de sa relation contractuelle avec le PC, sont entièrement à la charge du PC.

En général, le PC n'a pas droit à indemnisation pour les transactions qu'il a traitées en violation d'une disposition contractuelle ou par rapport auxquelles il existe un soupçon fondé d'escroquerie. Le cas échéant, SPS peut refuser le paiement d'indemnisations ou exiger du PC le remboursement d'indemnisations déjà versées ou les compenser. SPS peut facturer au PC les frais générés dans ce contexte (p. ex. des frais d'encaissement) ou les compenser avec les indemnisations du PC.

8.2 Chargebacks (transactions contestées) et transactions non conformes aux prescriptions ou frauduleuses

Les transactions effectuées par le PC en violation des présentes CG ne sont pas valables et aucune obligation à la charge de SPS ne peut en découler. Le PC est entièrement et exclusivement responsable pour de telles transactions. SPS se réserve le droit de refuser le paiement de l'indemnité ou de le suspendre si, déjà sur la base d'un premier contrôle, la transaction se révèle être non conforme. En outre, tous les paiements seront faits sous réserve; les paiements des transactions douteuses peuvent être bloqués.

Le PC n'a pas droit à indemnisation ou une transaction déjà indemnisée doit être restituée par le PC lorsque:

- le titulaire de la carte conteste la transaction et la présence de la carte chez le PC au moment de la transaction ne peut pas être prouvée
- ou la carte, certes présente, a été introduite plusieurs fois chez le PC pendant un bref laps de temps

Sur demande écrite ou orale – par téléphone, fax, e-mail ou lettre – de SPS, le PC doit mettre à disposition toute information concernant les transactions dans un délai de 10 jours. Une documentation de vente manquante ou incomplète peut avoir pour conséquence l'absence de tout droit à une indemnité ou une demande en restitution du montant de la transaction.

Toutes les transactions contestées seront communiquées au PC et, par la suite, soustraites des transactions ultérieurement introduites. Après réception de la communication, le PC n'est plus en droit d'exécuter aucune note de crédit au titulaire de la carte. A la première demande de SPS, le PC s'oblige à restituer la transaction déjà payée au plus tard dans les dix jours, pour autant qu'une compensation avec des transactions postérieures ne soit pas possible.

Les Chargebacks (transactions contestées) et Credits (note de crédit, voir ch. 8.3) des cartes choisies ne doivent pas dépasser les limites mensuelles suivantes: montant mensuel total brut découlant des Chargebacks + Credits / Chiffre d'affaires brut par mois = moins d'1% et nombre total mensuel de Chargebacks + Credits / nombre de transactions par mois = moins d'1%. Des sanctions financières des organismes internationaux de cartes et des frais de traitement supplémentaires qui résultent d'un dépassement des valeurs limites mentionnées ci-dessus sont entièrement à charge du PC.

Lorsque SPS constate un dépassement des valeurs limites et/ou un nombre excessif de cas de fraude, SPS peut donner au PC des consignes permettant de prévenir ces cas. Ces consignes entrent en vigueur immédiatement après leur communication au PC. Le PC doit entièrement respecter ces consignes. SPS se réserve en outre le droit de résilier sans délai la convention conclue avec le PC lorsque la valeur limite a été dépassée et/ou lorsqu'une fréquence excessive de cas de fraude existe.

8.3 Notes de crédit aux titulaires de la carte

En cas de contestation portant sur les marchandises et/ou les services fournis, le PC doit se conformer aux usages commerciaux usuels.

Si une marchandise est reprise totalement ou en partie ou n'est pas livrée et/ou si un service n'est pas fourni pour un motif quelconque, après que la transaction a déjà été exécutée, le PC devra immédiatement faire établir une note de crédit pour la même carte. Le PC n'a pas le droit de rembourser le titulaire de la carte en espèce ou d'une autre manière.

Une note de crédit dans l'app en saisissant le mot de passe n'est possible que le jour même de la transaction. De plus, une note de crédit ne peut intervenir que sur la base d'un débit préalablement effectué et ne doit en aucun cas dépasser le montant de ce débit. Les notes de crédit ultérieures sur des transactions doivent être requises auprès du service clientèle de SPS. Lorsqu'elle établit une note de crédit, SPS dispose à l'encontre du PC une prétention en remboursement, respectivement en compensation à concurrence du montant versé.

8.4 Frais (y compris commissions, intérêts et coûts)

L'acceptation de cartes de crédit et de débit pour les transactions en présence du titulaire et les services y relatifs comprennent des commissions, frais, intérêts et coûts. À l'exception des coûts extraordinaires demandés de façon ad hoc et/ou occasionnés de manière fautive par le PC (p. ex. ch. 9.3 ci-après), ces commissions, frais, intérêts et coûts sont fixés dans la convention ou seront portés à la connaissance du PC sous une autre forme adéquate. Ils peuvent également et à tout moment être demandés au service clientèle de SPS ou affichés sur le site Internet. Ces frais deviennent exigibles au moment de la fourniture de prestations par SPS, sont compensés avec les indemnisations et sont indiqués sur l'avis d'indemnisation.

8.5 Demeure de paiement

Si la compensation des montants dus par le PC conduit à un solde négatif, SPS adresse au PC une facture pour le montant en souffrance. Le délai de paiement est de 10 jours. Après l'écoulement du délai, le PC tombe en demeure sans avertissement.

En cas de demeure du PC, SPS peut percevoir des intérêts de 10% p. a. sur le montant en souffrance et facturer au PC les frais administratifs assumés par SPS en lien avec les rappels ou les frais d'encaissement causés par le PC.

9. Dispositions finales

9.1 Durée et résiliation

La convention est conclue pour une durée indéterminée. La convention peut être résiliée par lettre recommandée pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de 6 mois.

SPS se réserve le droit de se départir avec effet immédiat du contrat lorsque des circonstances manifestement préjudiciables concernant le PC, respectivement son ayant-droit, devraient être portées à sa connaissance, alors que SPS n'en a pas eu connaissance avant la conclusion du contrat.

En cas de violation des devoirs contractuels par le PC (p. ex. non-respect des restrictions conformément au ch. 1.4 non-respect des prescription PCI conformément au ch. 7.7) ou dans la mesure où le PC ne transmet aucune transaction à SPS pendant au minimum 12 mois, ou pour d'autres motifs importants (p. ex. insolvabilité ou détérioration importante de la situation patrimoniale du PC, changement de contrôle, apport de l'entreprise individuelle du PC dans une société de capitaux sans l'accord de SPS, contestations répétées ou fraudes constatées de façon répétée lors de transaction chez le PC, irrégularités répétées lors de transactions encaissées, etc.), SPS se réserve le droit de résilier, en équité, avec effet immédiat et de manière extraordinaire, la convention, ou certaines de ses parties, y compris d'éventuelles conventions annexes à la convention.

En présence d'indices de faits autorisant SPS à résilier de façon extraordinaire et immédiate la convention, SPS est autorisée à suspendre entièrement ou partiellement l'exécution du contrat (en particulier le traitement de transactions et le paiement de transactions introduites) jusqu'à clarification des soupçons, respectivement jusqu'à la résiliation en équité.

Avec la résiliation de la convention et sauf convention contraire, toutes les éventuelles conventions qui font partie intégrante de la convention doivent également être considérées comme résiliées.

SPS se réserve le droit de bloquer les indemnités en faveur du PC après l'exécution de la résiliation pour des motifs de sécurité

pendant une période pouvant aller jusqu'à 180 jours après la fin du contrat et de les compenser avec d'éventuelles créances existantes ou futures de SPS à l'encontre du PC.

9.2 Modification des CG et/ou de la convention

SPS se réserve le droit de modifier ou de compléter en tout temps la convention SPS Anypay, les présentes CG, d'éventuelles conventions existantes, les frais et commissions, ainsi que les dédommagements pour d'autres services. **De telles modifications, respectivement compléments, seront notifiés au PC par écrit ou par tout autre moyen adéquat et seront considérés comme acceptés si aucune opposition écrite par courrier recommandé n'est formulée à leur encontre dans les 30 jours à compter de la date d'envoi.**

La prise de mesures conformément au ch. 9.5, les adaptations de limites d'autorisation, les modifications de frais à l'intérieur d'un tarif convenu respectivement sur la base du ch. 8.4, ainsi que l'adoption et la modification de notes et d'instructions de SPS, de même que des modifications non essentielles des présentes CG ne sont pas réputées être des modifications au sens de cette disposition et n'autorisent pas le PC à émettre une objection.

9.3 Coûts imposables au PC

SPS se réserve le droit de facturer au PC, respectivement de déduire d'un éventuel avoir du PC par le biais d'une compensation, les prestations ad hoc demandées par ce dernier (p. ex. les demandes individuelles, les dépenses IT individuelles, etc.), ainsi que les frais administratifs engendrés par le PC en relation avec d'éventuels rappels ou traitements de transactions non conformes ou irrégulières, ou généralement en relation avec la violation d'obligations contractuelles (sous réserve du paiement de dommages et intérêts de SPS basé sur une violation du contrat, conformément au ch. 9.4 ci-après).

9.4 Responsabilité

Le PC est responsable vis-à-vis de SPS pour tout dommage qui découlerait de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des obligations et incombances contractuelles par le PC. En particulier, SPS est autorisée à facturer intégralement au PC d'éventuelles prétentions en dommages et intérêts de tiers, ainsi que des pénalités et/ou frais de traitements des organismes internationaux de cartes (p. ex. pour violation des prescriptions PCI DSS selon le ch. 7.7 ci-dessus ou à cause du non-respect des restrictions prévues au ch. 1.4), ainsi que tout autre dommage causé par le non-respect des dispositions précédentes, ou toutes autres dépenses. Dans le cas où le PC fait intervenir d'éventuels tiers prestataires de service, il répond pour tout dommage qu'ils provoquent comme s'il l'avait lui-même directement provoqué.

SPS fournit ses services par le biais d'une plateforme électronique de décomptes et d'autorisations. Le PC n'a aucun droit à la mise à disposition en tout temps et à l'utilisation sans problème des systèmes concernés. SPS ne peut donner aucune garantie pour la mise à disposition et l'utilisation en tout temps et sans défaut des systèmes. SPS se réserve le droit d'interrompre l'exploitation du système librement et en tout temps lorsque cela lui paraît adapté sur la base de motifs sérieux impératifs (p. ex. modifications et compléments du système, perturbations, dangers d'abus, etc.). Les coupures du système seront portées à la connaissance du PC, si possible au préalable, sous une forme adéquate.

Dans les limites de la loi, SPS exclut toute responsabilité et n'est responsable qu'en cas de négligence grave ou de dol. En particulier, SPS n'est pas responsable vis-à-vis du PC pour les dom-

mages qui sont causés à ce dernier ou à des tiers prestataires de services à la suite de défaillances, de coupures ou de perturbations des systèmes techniques et appareils. Toute responsabilité de SPS pour le dommage indirect et consécutif, soit notamment le gain manqué, des prétentions de tiers ou des économies non réalisées, etc., est exclue.

SPS se réserve le droit de modifier ou de compléter en tout temps ses systèmes en cas de besoin, aussi bien d'un point de vue technique qu'organisationnel. Dans le cas où des adaptations y relatives sur l'infrastructure du PC s'avèrent nécessaires, le PC doit les réaliser à sa charge et à ses propres frais, en respectant les instructions correspondantes et les délais de SPS, respectivement des fournisseurs de terminaux ou de logiciels. Le PC s'oblige à reprendre dans le délai indiqué par SPS, respectivement par les livreurs de systèmes ou les producteurs de logiciels ou de terminaux, les modifications et compléments de systèmes effectués et proposés, en particulier afin d'augmenter les standards de sécurité.

9.5 Modifications des données, ainsi que de la situation financière du PC

Le PC s'engage à notifier immédiatement et spontanément par écrit à SPS toutes les modifications des données transmises par le PC à SPS dans la convention ou dans toute autre convention. En particulier, le PC doit notifier immédiatement et par courrier recommandé à SPS toute modification relative à la fin de l'activité commerciale et/ou à un changement de contrôle et/ou à la raison sociale et/ou à la gestion et/ou à l'activité commerciale et/ou toute modification en relation avec les marchandises et/ou les services proposés (branche), ainsi que toute péjoration importante du patrimoine du PC et, pour autant que cela soit prévu, attendre l'autorisation expresse de SPS.

Pour autant que la situation financière du PC se soit altérée de manière considérable, SPS est, en équité, autorisée à prendre les mesures immédiates appropriées (p. ex. l'adaptation des délais de paiement, la retenue d'indemnités, la demande de sûretés adaptées, etc.). Le PC sera informé des mesures prises.

En cas de changement de contrôle au sein du PC (p. ex. vente de l'entreprise individuelle), le PC est obligé de transférer au successeur la convention, de même que toute autre éventuelle convention y relative, de telle manière à ce que le successeur puisse respecter l'ensemble des obligations résultant de la convention. SPS se réserve le droit de refuser ce transfert sans donner de motifs, de résilier la convention avec effet immédiat et/ou d'ordonner la conclusion d'une nouvelle convention. Aussi longtemps que SPS n'a pas été informée par écrit d'une éventuelle succession, elle peut exécuter et verser toutes les indemnités avec effet libératoire au PC existant.

SPS peut facturer au PC les frais en lien avec le changement.

La responsabilité pour les dommages consécutifs à l'absence de telles notifications doit être supportée dans tous les cas et entièrement par le PC.

9.6 Logos et matériel publicitaire

Le PC s'oblige à utiliser de façon correcte et conforme au contrat les logos des cartes et les autres signes protégés par le droit, ainsi que le matériel publicitaire que SPS met à sa disposition.

9.7 Protection des données

9.7.1 But et contenu

Les transactions en présence du titulaire fonctionnent uniquement grâce à un système global impliquant de nombreux acteurs. Dans ce système, des informations concernant les par-

ties participant au système de paiement sont échangées. La confiance est un élément fondamental pour l'existence de ce service mondial. Il incombe dès lors à tous les participants de tout entreprendre afin que la confiance en ce système ne soit perdue par des transactions incertaines ou illégales. L'échange de données sur le plan international implique aussi des risques, ce dont le PC est conscient.

Le PC confirme la véracité de toutes les données communiquées à SPS. Le PC comprend pourquoi ces données doivent être traitées et l'accepte.

Des informations plus précises concernant le traitement des données peuvent en tout temps être demandées auprès du service clientèle de SPS ou consultées **dans la déclaration relative à la protection des données sur le site Internet.**

9.7.2 Obtention de renseignements/ Traitement des données par des tiers

SPS demandera des renseignements concernant le PC auprès de tiers ou sur internet et auprès de toute source d'information accessible, soit en particulier la centrale d'information de crédit (ZEK), auprès d'autorités (p. ex. les offices des poursuites et les autorités fiscales), auprès d'agences d'informations commerciales, auprès d'organismes prévus ou imposés par les organismes internationaux de cartes, auprès d'anciennes entreprises d'acceptation de cartes du PC (Acquirer), de tiers prestataires de services (Payment Service Provider, des cellules de certification pour PCI DSS) et d'autres sociétés du SIX Group SA. Le PC délègue ces tiers de tout devoir de confidentialité ou de secret de fonction.

SPS traitera des données du PC aux fins du traitement des transactions et afin de garantir la sécurité et la légalité de toutes les transactions. Ce traitement est effectué par SPS elle-même ou des tiers mandatés par SPS en Suisse ou à l'étranger à cet effet. Le PC autorise SPS à fournir à des tiers les données nécessaires à l'exécution diligente des tâches qui leur sont attribuées et, dans ce but, à transmettre également ces données à l'étranger. Dans le cadre du traitement des transactions, SPS transmettra aussi des données du PC à des tiers (p. ex. organismes de cartes, institutions financières).

En cas de transmission de données en Suisse et à l'étranger, SPS entreprendra tout ce qui est possible pour assurer un traitement soigneux des données par les tiers. **Le PC reconnaît que les données transmises à l'étranger ne bénéficient, selon les circonstances, d'aucune protection ou d'une protection qui n'est pas équivalente à celle garantie par le droit suisse.** Les directives en matière de protection des données des organismes internationaux de cartes peuvent être consultées sur internet (www.mastercard.ch et www.visa.com).

9.7.3 Traitement des données afin d'établir des profils de risque /sécurité/communication électronique

Le PC autorise expressément SPS à traiter les données du PC en lien avec la convention afin de juger des risques de traitement, de crédit et de marché et, à cette fin, **d'établir ou de faire établir des profils de risque, lesquels, pour autant que ce soit nécessaire, seront rendus accessibles aux acteurs participant au système**, soit notamment les organismes internationaux de cartes. SPS peut transmettre ces données également à d'autres sociétés du SIX Group SA aux mêmes fins.

Le PC et SPS peuvent utiliser, pour autant que cela soit prévu par SPS, des moyens de communication électroniques (p. ex. e-mail, SMS, internet). Le PC reconnaît qu'internet/l'e-mail est un moyen de communication ouvert et accessible à chacun. En conséquence, SPS ne peut pas garantir la confidentialité des données lors d'une transmission par internet/e-mail.

Le PC consent en outre que SPS est autorisée, mais sans obligation, à enregistrer et à conserver les conversations téléphoniques et autres formes de communication, à des fins de preuve et de garantie de qualité.

9.7.4 Marketing

SPS est en outre autorisée **à exploiter les données du PC en relation avec la convention à des fins de marketing et à établir dans ce but des profils de préférence et de clients** afin de développer ou d'évaluer des produits et services auxquels le PC pourrait être intéressé, et à lui offrir, le cas échéant, de tels produits ou services (aussi de tiers), respectivement à lui envoyer les informations y relatives (p. ex. e-mail, lettre, SMS); le PC peut **révoquer** cette autorisation en tout temps, par écrit.

Le PC consent également que SPS rende publique sa raison sociale et l'adresse correspondante pour des publications et communications destinées à divulguer son activité de PC de SPS.

9.8 Services Online

SPS met à disposition du PC divers services accessibles via internet (ci-après «Services Online»), en particulier SPSSAccess.

Pour l'accès aux Services Online, le PC doit s'annoncer à chaque fois auprès du Service Online en question par le biais des moyens de légitimation valables.

En parallèle aux présentes dispositions, le PC doit également accepter les autres dispositions spécifiques qui ont été portées à sa connaissance lors de l'inscription, respectivement de l'enregistrement pour chacun des Services Online.

9.9 Droit d'instruction

Le PC s'oblige à respecter en tout temps et dans toute leur étendue toutes les instructions techniques, organisationnelles et administratives de SPS, ainsi que celles des fournisseurs de terminaux, de logiciels et de systèmes ou des organismes internationaux de cartes.

9.10 Recours à des tiers par le PC

Le PC est tenu d'informer tout éventuel tiers (p. ex. collaborateurs, mandataires) auquel il fait appel et qui a accès à des données personnelles ou à des données de cartes, des devoirs relatifs à la protection des données et à la sécurité des données (voir le ch. 7.7) et de l'obliger à les respecter.

9.11 Cession et compensation

Toute cession de prétentions du PC envers SPS est autorisée uniquement avec l'accord préalable écrit de SPS. Les créances du PC envers SPS ne peuvent être compensées qu'avec l'accord exprès de SPS.

9.12 Nullité partielle

Si une ou plusieurs dispositions de la présente convention sont nulles ou le deviennent en raison de modifications législatives, cela n'entraîne aucune conséquence sur les autres dispositions, lesquelles demeurent pleinement valables.

9.13 Droit applicable et for juridique

Le contrat entre le PC et SPS est soumis au droit suisse. Le lieu d'exécution et le for judiciaire exclusif pour tout litige est Lugano ou Zurich. SPS se réserve toutefois le droit de poursuivre en justice le PC auprès du tribunal compétent de son lieu de domicile/siège ou de tout autre tribunal compétent.

Version 04/2016