

## PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à tous les contrats conclus par les parties pour l'acceptation des cartes de débit et de crédit pour les transactions en point de vente et pour la vente à distance (e-commerce, vente par correspondance et vente par téléphone). Ces CG régissent en outre les services de la société PAYONE GmbH (PAYONE) en tant que fournisseur d'autres solutions de paiement à distance.

Les parties sont conscientes des risques d'abus particulièrement élevés qui sont liés, en particulier, à l'acceptation des paiements par carte lors de ventes à distance. Il est en effet impossible de vérifier physiquement si le client est réellement le titulaire de la carte de paiement et si la signature et, le cas échéant, la photographie correspondent. Il n'est donc économiquement possible d'autoriser ce type de paiement qu'à condition d'avoir employé tous les moyens destinés à prévenir les utilisations frauduleuses. Pour cette raison, l'Autorité fédérale allemande de supervision des opérations financières (BaFin), qui est l'autorité de surveillance chargée de contrôler PAYONE, a établi des directives concernant la sécurité des paiements sur Internet dans une « circulaire sur les exigences minimales de sécurité des paiements sur Internet ».

La circulaire prescrit à PAYONE d'introduire aussi obligatoirement dans le cadre des présentes CG les éléments pertinents des exigences minimales pour le PC (voir point 22).

En ce sens, c'est à la partie cocontractante (ci-après « le cocontractant ») qu'incombe la plus grande responsabilité : elle entre directement en contact avec le client et peut décider au cas par cas, en fonction des circonstances de la commande, s'il convient d'autoriser les paiements par carte malgré le risque d'utilisation frauduleuse.

Conformément aux règles des organismes émetteurs de cartes applicables au niveau international, une rétrofacturation (« chargeback ») des paiements par carte dans le cadre de la vente à distance a toujours lieu si le titulaire de la carte conteste avoir donné l'instruction de débiter son compte de carte. Cette rétrofacturation est nécessaire, car l'émetteur de la carte ne peut apporter la preuve documentaire originale de l'instruction donnée par le titulaire de la carte faute d'un ordre de paiement signé personnellement (preuve de paiement). En cas de « chargeback », PAYONE doit rembourser le montant débité à l'émetteur de la carte, même si le cocontractant est en mesure d'apporter d'autres éléments de preuve concernant l'identité du client.

En dépit des mesures contre les utilisations frauduleuses, le risque résiduel génère des risques de non-paiement considérablement plus élevés que lors des paiements par carte classiques en point de vente. Les organismes émetteurs de cartes proposent des méthodes particulières pour éviter les utilisations abusives dans le e-commerce, en particulier via une authentification forte du client. Une telle procédure, si elle est acceptée par PAYONE, comme par ex. Verified by Visa et MasterCard SecureCode (3D Secure), est définie ici comme une « procédure spéciale de sécurité » (la transmission du code de sécurité de la carte n'est toutefois pas considérée dans ce sens comme une procédure spéciale de sécurité).

Le contrat avec un vendeur à distance est conclu soit dans le cadre de l'e-commerce, soit de la vente par correspondance ou de la vente par téléphone. Dans le cas des contrats conclus à la fois pour l'e-commerce et la vente à distance ou par téléphone, le cocontractant se voit attribuer pour chaque mode de distribution un numéro de cocontractant distinct.

## 1 OBJET DU CONTRAT

En sa qualité de correspondant bancaire agréé auprès de différents organismes émetteurs de cartes, la société PAYONE GmbH (ci-après « PAYONE ») s'engage, vis-à-vis des entreprises commerciales et de services, à offrir des prestations consistant à effectuer les opérations de paiement résultant de l'utilisation régulière des cartes de paiement.

Dans ce cadre, le cocontractant charge PAYONE du transfert des données de la transaction pour les paiements effectués au moyen de cartes de paiement, ainsi que du règlement de ces paiements, conformément aux dispositions du contrat et des conditions générales.

Les contrats de vente conclus avec PAYONE portant sur les appareils POS, y compris les contrats d'installation et de maintenance, sont également soumis aux dispositions ci-après.

## 2 DEFINITIONS SUPPLEMENTAIRES

Dans le présent contrat et dans les conditions générales, le(s) terme(s) :

**Autorisation** désigne l'avis envoyé par l'émetteur de la carte à la demande du cocontractant et transmis par PAYONE au cocontractant, selon lequel une transaction d'un montant spécifique est imputable à une carte de paiement spécifique;

**E-Commerce** désigne une vente à distance au cours de laquelle la transmission de l'ordre de procéder à un paiement en débitant le compte de carte s'effectue via Internet ;

**Transfert électronique** désigne le procédé technique par lequel le cocontractant et PAYONE communiquent par voie électronique en vue d'exécuter des transactions par carte, procédé que PAYONE a expressément autorisé et prescrit au cocontractant ;

**Homologation EMV** désigne l'homologation d'appareils POS compatibles avec EMV pour le traitement des cartes de paiement à puce mémoire et les cartes de paiement à code confidentiel. EMV désigne une norme fixée par Europay International (désormais MasterCard), MasterCard, Visa, Diners International et Discover pour les cartes de paiement à puces équipées d'une puce mémoire ;

**Vente à distance** désigne les contrats ayant pour objet des prestations pour lesquelles la transmission de l'ordre de procéder à un paiement en débitant le compte de carte s'effectue par Internet, par courrier, par fax ou par téléphone ;

**Internet** désigne le réseau Internet en tant que tel ainsi que tous les réseaux ouverts et les systèmes de transfert de données comparables ;

**Données cartographiques** désigne le numéro de carte, le code de sécurité, la date de validité et le montant du paiement et, si PAYONE stipule qu'ils sont nécessaires pour l'application considérée, le nom et l'adresse du titulaire de la carte ;

**Titulaire de la carte** désigne la personne au nom de laquelle la carte de paiement est établie ;

**Numéro de carte** désigne le nombre à plusieurs chiffres qui est inscrit en relief sur la carte de paiement et qui identifie le compte de carte correspondant ;

**Organismes émetteurs de cartes** désigne les organismes comme Visa Inc., Visa Europe, MasterCard Inc., Diners Club International, Discover Financial Services, UnionPay International (UPI), qui exploitent des systèmes de paiement et délivrent des licences aux émetteurs de cartes et aux correspondants bancaires en relation avec les cartes de paiement intégrées dans le contrat ;

**Code de sécurité** désigne le nombre à trois ou quatre chiffres imprimé sur la carte de paiement en complément du numéro de carte (généralement dans le champ de la signature au dos de la carte de crédit) ;

**Émetteur de la carte** désigne la banque ou la société qui a délivré la carte ;

**Clôture de caisse** désigne la transmission groupée à PAYONE des données de transaction enregistrées sur l'appareil POS ;

**Prestations** désigne la fourniture de biens et/ou services par le cocontractant et dont le règlement s'effectue ou doit s'effectuer au moyen d'une carte de paiement ;

**Vente par correspondance** désigne une vente à distance pour laquelle le transfert de l'ordre de procéder au paiement en débitant le compte de carte s'effectue par courrier, par fax ou par téléphone ;

**CO** Loi fédérale complétant le Code civil suisse (Livre cinquième : Droit des obligations) ;

**Appareil POS** désigne un terminal POS ou un système de caisse POS à carte (POS signifie « point of sale », « point de vente ») permettant de lire les données enregistrées sur la piste magnétique et/ou la puce mémoire d'une carte de paiement au moyen d'un lecteur de piste magnétique et/ou d'un lecteur de carte à puce ;

**Dépôt de transaction** désigne la demande adressée par le cocontractant à PAYONE en vue d'obtenir le règlement des paiements effectués par carte de paiement, qui s'effectue par la transmission d'ensembles de données à PAYONE conformément aux dispositions du contrat et des conditions générales ;

**Contrat** désigne le contrat conclu entre le cocontractant et PAYONE portant sur le règlement des paiements par carte de paiement dans les conditions fixées par les présentes conditions générales ;

**Cartes de paiement** désigne toutes les cartes de crédit et de débit ainsi que tous les autres instruments de paiement délivrés selon les règles des organismes émetteurs de cartes et expressément inclus dans le contrat, avec lesquels le titulaire de la carte donne l'ordre de procéder à un paiement en débitant son compte de carte au lieu d'effectuer un paiement en numéraire ;

**Incident de sécurité de paiement majeur** désigne un incident ayant ou susceptible d'avoir une incidence importante sur la sécurité, l'intégrité ou la continuité des systèmes relatifs aux paiements du PAYONE ou le cocontractant et/ou la sécurité des données de paiement sensibles ou de fonds.

## 3 ACCEPTATION DES CARTES PAR LE COCONTRACTANT

(1) Pour la vente à distance, le cocontractant n'est pas tenu, d'une manière générale ou pour un cas précis d'autoriser le paiement de prestations par carte de paiement. Le cocontractant est autorisé à refuser le paiement par carte de paiement s'il y a lieu de croire, compte tenu des circonstances, qu'il peut s'agir d'un cas d'utilisation frauduleuse.

(2) Le cocontractant ne peut fournir la prestation considérée à des tarifs supérieurs ou à des conditions moins favorables aux personnes qui payent en présentant des cartes de paiement par rapport aux clients qui règlent en numéraire. Le cocontractant n'est pas autorisé à facturer des frais supplémentaires au titulaire de la carte pour l'acceptation d'une carte de paiement. Cette disposition ne fait pas obstacle au droit du cocontractant de proposer au titulaire de la carte une remise pour l'utilisation d'une carte de paiement spécifique ou de tout autre dispositif d'authentification du paiement. Par dérogation à la phrase 1, des frais supplémentaires peuvent être facturés au titulaire de la carte pour certaines cartes de paiement sur la base d'un accord distinct avec PAYONE.

(3) L'acceptation de la carte de paiement et le fait de vérifier les données cartographiques du client qui en résulte ne sont autorisées que pour le paiement de prestations fournies ou devant être fournies par le cocontractant.

(4) Dans le cas où une procédure spéciale de sécurité obligatoire est appliquée (comme dans E-commerce, voir point 22.12), l'acceptation de la carte de paiement considérée n'est autorisée que si le cocontractant applique la procédure.

(5) Le cocontractant n'est pas en droit d'accepter les cartes de paiement pour le paiement de prestations qui :

- a. ne sont pas fournies ou livrées pour le propre compte du cocontractant ou qui le sont pour le compte de tiers ; et
- b. qui ne sont pas exécutées dans le cadre de l'activité économique normale du cocontractant ; en particulier, celles-ci ne doivent ni sous-tendre l'octroi de crédits ni avoir pour objet des paiements en espèces ; et
- c. qui ont pour objet ou sont liées, selon les dispositions de la législation suisse et de la législation applicable au cocontractant, au titulaire de la carte ou à la prestation, à des contenus soumis à la législation sur la protection des mineurs, obscènes, pornographiques ou illicites, ou qui contiennent des informations sur la fabrication d'armes ou d'engins explosifs. Les exceptions à ce principe ne sont possibles qu'avec l'accord préalable écrit de PAYONE, qui n'est donné, de façon discrétionnaire, par PAYONE que si la prestation considérée n'est pas contraire à la loi ou aux bonnes mœurs.

(6) Les cartes de paiement ne peuvent être utilisées pour l'exécution d'une opération juridique manifestement illégale ou illicite, de règlement de créances de loteries ou de jeux d'argent ou de paiement d'un chèque sans provision. Dans le cas de prestations récurrentes (comme des abonnements), le montant à payer ne peut inclure aucun paiement partiel pour une prestation unique ni aucun frais de financement.

(7) Pour la vente à distance, le cocontractant ne peut accepter les cartes de paiement pour le règlement d'une commande (appelée ci-après « commande inhabituelle ») si celle-ci remplit les critères mentionnés à l'un des points suivants :

- a. Un même client a, pendant deux jours consécutifs, pour une commande individuelle ou pour des commandes multiples associées à la commande considérée,
  - (i) commandé plus de cinq (5) articles ou services identiques ; ou
  - (ii) passé des commandes devant être livrées à des adresses situées en dehors de la Suisse et de l'Union européenne pour un montant supérieur à 2 000,00 CHF ; ou
  - (iii) passé des commandes pour un montant supérieur à 4 000,00 CHF ; ou
  - (iv) utilisé plusieurs numéros de carte.
- b. Pendant deux jours, des commandes ont été passées par des clients différents avec la même adresse e-mail.
- c. L'adresse e-mail fournie par le client appartient à un nom de domaine national (.de, .at, .ch, .uk, .fr, .it, etc.) et le pays de l'adresse de livraison est différent du pays dudit nom de domaine.

(8) Dans le cadre de la vente à distance, le cocontractant ne peut accepter aucune modification de l'adresse de livraison après l'envoi de la demande d'autorisation pour les commandes réglées par carte de paiement.

(9) PAYONE est en droit de modifier ou de compléter les critères figurant au point 3.7, ou d'étendre la liste des commandes inhabituelles en adressant au cocontractant une notification écrite avec un préavis d'au moins un mois si PAYONE estime raisonnablement que ces modifications sont nécessaires en raison de possibles pratiques abusives.

(10) Le cocontractant s'engage à ne pas demander au client de lui transmettre par e-mail les données de sa carte de crédit et à n'employer dans ce but aucun moyen comparable. La transmission des données de paiement ne peut être effectuée qu'au moyen d'un système de paiement fourni par PAYONE.

#### 4 EXECUTION DE LA TRANSACTION

(1) Le dépôt de la transaction doit s'effectuer par la transmission électronique à PAYONE d'ensembles de données pour la transaction considérée, qui sont dans chaque cas conformes aux spécifications de contenu, de format et de mode de transmission convenues entre PAYONE et le cocontractant. PAYONE est en droit de modifier ces conditions pour un motif valable en adressant par une déclaration écrite au cocontractant, notamment en cas de modification des spécifications des organismes émetteurs de cartes. La procédure de transmission électronique ne peut être utilisée qu'une fois validée par PAYONE. PAYONE n'est pas responsable du bon fonctionnement de la procédure. Les frais (y compris les frais d'acheminement) et le risque de dysfonctionnement de la transmission électronique sont à la charge du cocontractant. Il lui incombe de veiller continuellement au bon fonctionnement des appareils, des moyens d'acheminement, des supports de données ou de tout autre dispositif de transmission des données utilisées. Toute obligation de PAYONE découlant d'un contrat distinct, en vertu duquel PAYONE vend ou loue du matériel ou des logiciels de transmission électronique et/ou en assure la maintenance, demeure inchangée.

(2) Dans la mesure où les présentes conditions générales ne remplacent pas une autorisation, le dépôt de la transaction n'est autorisé que pour les transactions ayant fait l'objet d'une autorisation préalable. Dans certains cas particuliers, il pourra être convenu, à la discrétion de PAYONE, que l'autorisation, puis le traitement par PAYONE des transactions autorisées soient effectués en une seule fois, à condition que la prestation du cocontractant s'effectue dans un délai de deux jours ouvrables à compter de l'expiration du délai fixé et sans modification ultérieure du montant facturé.

(3) Pour les autorisations, seul le mode de transmission électronique est autorisé. Si l'autorisation des transactions par carte ne peut s'effectuer par transmission électronique, le cocontractant doit procéder à une demande d'autorisation par téléphone via le service téléphonique d'autorisation de PAYONE et reporter le code d'autorisation qui

lui a été communiqué par PAYONE sur le reçu de la transaction. La procédure d'autorisation par téléphone n'existe pas, y compris en cas de dérangement, pour les cartes Maestro, V PAY, UPI et Electron.

(4) Si le cocontractant dispose d'un appareil POS dans le point de vente, l'ensemble des transactions devra être effectué au moyen de ce dernier. Le cocontractant est autorisé à utiliser uniquement les appareils POS qui ont été agréés par PAYONE pour chaque opération dans le pays. L'appareil POS doit être installé de façon à empêcher la récupération d'informations confidentielles lors de la saisie des codes secrets. Le cocontractant doit protéger le dispositif POS contre tout accès non autorisé par des tiers. S'il soupçonne que des tiers sont parvenus à accéder sans autorisation à l'appareil POS, le cocontractant doit en informer PAYONE immédiatement.

(5) Il n'est en aucun cas permis d'établir manuellement les reçus de transaction, même en cas de panne de l'appareil POS ou lorsque la bande magnétique au dos de la carte est illisible ou qu'elle ne peut être lue correctement. Les données relatives à la transaction recueillies via l'appareil POS lors de la lecture de la carte doivent être transmises par voie électronique à PAYONE dans un délai d'un jour ouvrable après avoir remédié à la panne. Il n'est jamais permis de saisir manuellement les données de la carte sur l'appareil POS.

(6) Le cocontractant fait en sorte, notamment par des collaborateurs, que dans sa sphère d'influence personnelle et physique, y compris parmi les personnes qu'il mandate (par ex. : fournisseur Internet), aucune utilisation abusive des données cartographiques ou de la transmission électronique ne soit possible, notamment par le vol d'informations de cartes ou par la manipulation de la saisie de données. Si le cocontractant a connaissance d'une éventuelle utilisation abusive de la transmission électronique ou des données de transaction, il en informe PAYONE immédiatement.

#### 5 AUTORISATION

(1) Le cocontractant est tenu de demander pour chaque transaction, quel que soit le montant, une autorisation à l'émetteur de la carte via PAYONE, sauf dans les cas où aucune autorisation n'est nécessaire conformément aux dispositions ci-dessous. Le cocontractant doit transmettre pour chaque demande d'autorisation toutes les données requises par PAYONE. Les données doivent être dans chaque cas conformes aux spécifications de contenu, de format et de mode de transmission convenues entre PAYONE et le cocontractant. Lorsque l'émetteur de la carte autorise la transaction, PAYONE communique au cocontractant un code d'autorisation correspondant. Si le cocontractant n'obtient pas d'autorisation pour une transaction, le service chargé des autorisations de PAYONE doit être contacté. Il est interdit au cocontractant de soumettre à nouveau une transaction pour laquelle il n'a pas obtenu d'autorisation. Il est notamment interdit au cocontractant de diviser une transaction en plusieurs montants partiels pour obtenir une autorisation.

(2) Pour chaque demande d'autorisation, il convient d'indiquer de manière véridique et conformément aux spécifications de PAYONE si la transaction provient de l'e-commerce ou de la vente par correspondance, en indiquant en particulier le numéro de cocontractant.

(3) Si, dans le cadre d'une transaction dans un point de vente, les présentes conditions générales de vente permettent l'émission manuelle d'un reçu ou si les cartes de paiement sans contact sont utilisées, l'autorisation n'est pas indispensable si le montant total est inférieur au montant maximal non soumis à autorisation dans les pays concernés (Floor Limit). Pour les cartes de paiement sans contact, le titulaire de la carte n'a pas à justifier son identité en signant ou en saisissant son code secret si la Floor Limit n'est pas dépassée. Dans les autres cas, PAYONE se réserve le droit de procéder à une rétrofacturation de la transaction par carte en cas de contestation par le véritable titulaire de la carte. Le montant total correspond à la somme de l'ensemble des ventes (a) qui sont réalisées le même jour, sur la même caisse enregistreuse du cocontractant et avec la même carte de paiement, ou (b) qui concernent la même prestation (prestation fournie par le cocontractant au titulaire de la carte), même si la vente est réalisée depuis une autre caisse enregistreuse du cocontractant. Par conséquent, le volume des transactions pour une carte donnée ne saurait en particulier être réduit en deçà du montant maximal non soumis à autorisation en établissant plusieurs reçus de transaction. De manière générale, les reçus de transaction non datés ne sont pas autorisés. Si certaines caisses enregistreuses n'apparaissent pas sur tous les reçus de transaction, tous les reçus de transaction d'une journée seront considérés comme provenant d'une seule caisse enregistreuse. Le montant maximal non soumis à autorisation est celui indiqué dans le contrat. PAYONE peut, en tout temps et à sa discrétion, modifier ce montant (y compris le porter à zéro) en informant le cocontractant, en particulier lorsque les organismes émetteurs de cartes opèrent des changements similaires. Le cocontractant est responsable de la saisie correcte des données dans l'appareil POS.

#### 6 AVOIRS

(1) Concernant les remboursements des prestations pour lesquelles un dépôt de transaction a été effectué, le cocontractant n'est autorisé à les faire qu'à l'aide d'une écriture de crédit. Pour les transactions en point de vente, le cocontractant ne peut établir des avoirs que s'il émet une note de crédit (« credit voucher ») dont l'original doit être remis au titulaire de la carte. La note de crédit doit être intégralement complétée et doit comporter la signature juridiquement valable du cocontractant. Elle doit être envoyée à PAYONE dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa date d'émission. Pour les cartes de paiement mentionnées au point 4.5, phrases 4 et 5, l'avoir ne peut être émis qu'au moyen de l'appareil POS.

(2) Toute écriture de crédit pour une transaction n'ayant pas fait l'objet d'un dépôt de transaction est illicite. De même, les écritures au crédit sont interdites pour les tran-

sactions où le titulaire de la carte a déjà ordonné une rétrofacturation ; les écritures au crédit correspondantes seront immédiatement supprimées par PAYONE.

(3) Le cocontractant est tenu de régler à PAYONE le montant de l'avoir ainsi que les frais de gestion applicables en cas d'émission d'un avoir. PAYONE est en droit de penser le montant à payer avec des créances exigibles du cocontractant. Sous réserve que le cocontractant procède à un paiement conformément à la phrase 1 ou à une compensation conformément à la phrase 2, PAYONE demande à l'émetteur de la carte de porter le montant de l'avoir au crédit du compte du titulaire de la carte.

## 7 DROIT AU PAIEMENT DU COCONTRACTANT, ACCORD DE FIDUCIE (« TREUHANDABREDE »)

(1) Sous réserve des droits de rétrofacturation mentionnés au point 11.2, et sous réserve que ces montants aient été portés au compte de PAYONE, PAYONE est tenu de transférer immédiatement au cocontractant les montants des transactions correspondant à la totalité des dépôts de transactions après que lesdits montants ont été crédités sur le compte de PAYONE. Le délai de paiement pour les prétentions du cocontractant conformément à la phrase 1 est défini au point 10.2.

(2) Agissant en qualité de fiduciaire, PAYONE mettra en dépôt pour le cocontractant, agissant en tant que fiduciaire, les montants des transactions perçus sur le compte de PAYONE conformément au point 7.1 ainsi que les montants des avoirs perçus par le cocontractant conformément au point 6.3 sur un ou plusieurs comptes fiduciaires dans un ou plusieurs établissements de crédit. Lesdits comptes fiduciaires seront détenus par PAYONE en son nom propre en tant que comptes fiduciaires ouverts au sens de l'art. 17 par. 1 phr. 2 pt. 1b ZAG (« Zahlungsdienstaufsichtsgesetz », loi allemande sur les services de paiements). Ces comptes peuvent également être détenus en tant que comptes collectifs de fiducie. PAYONE veillera à ce que les montants des paiements reçus conformément à la phrase 1 puissent à tout moment être attribuables, du point de vue comptable, au cocontractant et qu'ils ne puissent à aucun moment être confondus avec les fonds de personnes physiques ou morales différentes de l'utilisateur du service de paiement pour lequel ils sont conservés. PAYONE est autorisé à prélever sur les comptes fiduciaires les montants correspondant aux créances qu'il détient sur le cocontractant. À la demande du cocontractant, PAYONE est tenu de faire savoir au cocontractant dans quel établissement de crédit et sur quel compte fiduciaire sont déposés les montants des paiements reçus conformément à la phrase 1, si l'établissement de crédit dans lequel sont déposés les montants des paiements reçus conformément à la phrase 1 appartient à un organisme qui protège les droits des déposants et des investisseurs, et dans quelle mesure ces montants de paiement sont protégés par cet organisme.

(3) À la demande de PAYONE, le cocontractant est tenu, à ses frais et dans un délai de 14 jours à compter de la réception du numéro de cocontractant, de s'enregistrer sur la plateforme PAYONE PCI DSS, et d'y justifier de la conformité PCI DSS, et le cas échéant de se faire certifier pour la conformité PCI conformément aux dispositions du programme existant MasterCard Site Data Protection (SDP) et Visa Account Information Security (AIS) pour la protection contre les attaques et la compromission des données de cartes auprès des organismes émetteurs de cartes (notamment MasterCard Inc. und Visa Inc, Visa Europe) en application de la norme PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

(4) Le cocontractant appliquera toutes les mesures destinées à empêcher les abus (y compris à empêcher l'utilisation abusive des données de cartes) que PAYONE indique au cocontractant et qu'elle juge nécessaires pour limiter les risques d'abus. Le cocontractant a en outre l'obligation de mettre en œuvre des procédures spécifiques visant à empêcher les abus si celles-ci sont imposées par un organisme émetteur de cartes et lui sont indiquées par PAYONE. Le cocontractant supporte l'ensemble des coûts liés aux procédures visées au présent point 7.4.

(5) L'exécution des obligations visées au point 7.1 est fondée sur une obligation de paiement contractuelle individuelle de PAYONE à l'égard du cocontractant qui n'est pas liée à l'ordre de paiement du titulaire de la carte et n'est pas effectuée à titre de règlement de la créance détenue par le cocontractant sur le client.

## 8 CESSION DES DROITS DU COCONTRACTANT

Afin de faciliter le recouvrement par PAYONE des paiements respectifs des émetteurs de cartes (directement ou via les organismes émetteurs de cartes), le cocontractant cède dès à présent à PAYONE tous les droits qu'il détient à l'égard du client ou du titulaire de la carte et qui sont nés de la fourniture des prestations pour lesquelles des cartes de paiement ont été utilisées, ainsi que l'ensemble de ses droits éventuels à l'égard des émetteurs de cartes pouvant naître en rapport avec l'utilisation des cartes de paiement. PAYONE accepte ladite cession. La cession de ces droits respectifs devient effective dès réception du dépôt de transaction par PAYONE.

## 9 FRAIS DE GESTION / DROIT A REMBOURSEMENT DES DEPENSES DE PAYONE, REFACTURATION DES PENALITES

(1) PAYONE perçoit de la part du cocontractant des frais de gestion qui constituent une rémunération pour les prestations qu'elle lui fournit, cette rémunération devant être versée en partie aux organismes émetteurs de cartes (Card Scheme Fee) et aux émetteurs de cartes (Interchange) par PAYONE. Ces frais de gestion définis au contrat sont constitués a) dans le modèle tarifaire par disagio, d'un taux de disagio (pourcentage) et/ou d'un montant par opération perçu sur chaque transaction et b) dans le modèle Interchange Plus, de l'Interchange effectivement facturé et des frais de gestion ou de transaction et c) dans le modèle Interchange Plus Plus, de l'Interchange effectivement facturé, des frais des organismes émetteurs de cartes (Card Scheme Fee), ainsi que des frais de gestion ou de transaction. À cela, s'ajoutent dans tous les modèles des frais de gestion supplémentaires qui s'appliquent, par exemple, aux avoirs, aux annula-

tions de transactions, aux rétrofacturations, etc. Le montant des frais de gestion dépend des exigences respectives du cocontractant conformément au point 10.2 phrase 2 concernant la date à partir de laquelle PAYONE doit procéder au transfert des montants dus au cocontractant suivant le point 7.1. La tarification de l'exécution d'obligations accessoires est autorisée. Toutes les rémunérations dues à PAYONE s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée à condition que la prestation puisse être considérée comme assujettie à l'impôt sur le lieu d'exécution.

(2) Le cocontractant rembourse à PAYONE toutes les dépenses engagées par PAYONE pour les besoins de l'exécution du contrat si PAYONE les a jugées nécessaires compte tenu des circonstances. En ce sens, ces dépenses incluent en particulier, mais pas exclusivement

- les frais des organismes émetteurs de cartes qui sont imposés à PAYONE par les organismes émetteurs de cartes, à condition que ces frais soient liés à l'exécution du contrat,
- les cotisations perçues par les organismes émetteurs de cartes pour l'inscription du cocontractant à des programmes spéciaux destinés aux distributeurs.

Le droit au remboursement des dépenses n'existe pas, sauf si la dépense est liée à un comportement fautif de la part de PAYONE. Dans ce cas, l'article 44, phrase 1 CO s'applique par analogie.

(3) **Le cocontractant est en outre tenu de rembourser à PAYONE toutes les pénalités imposées à PAYONE par les organismes émetteurs de cartes dans le cadre de l'exécution du contrat si PAYONE estime au vu des circonstances que ces pénalités résultent de transactions du cocontractant qui constituent un manquement intentionnel au contrat, un acte et/ou une omission préjudiciable de la part du cocontractant et qu'elles ont été fixées par les organismes émetteurs de cartes conformément aux dispositions de leurs règlements. Cela s'applique en particulier, mais pas exclusivement, aux pénalités qui sont fixées par les organismes émetteurs de cartes en cas de dépôt de transactions illégales et diffamatoires, de dépôt irrégulier de transactions de tiers, de dépassement des limites de rétrofacturation par le cocontractant ou de non-enregistrement et/ou non-certification conformément au standard PCI-DSS ou de compromission des données de carte dans le système du cocontractant ou d'un tiers mandaté par celui-ci. En guise de remboursement, PAYONE peut demander à être libérée de son obligation à ce titre. Le droit à remboursement ou le droit d'exemption n'existe pas si la pénalité appliquée est liée à un comportement fautif de PAYONE. Dans ce cas, l'article 44, phrase 1 CO s'applique par analogie.**

Le cocontractant s'engage à fournir immédiatement, en tout cas dans un délai raisonnable, toutes les informations nécessaires visant à empêcher l'application de la pénalité, de sorte que PAYONE puisse contester la pénalité dans le délai imparti par l'organisme émetteur de cartes. Sur la base des informations fournies par le cocontractant, PAYONE procède, dans le cadre de la procédure de contestation respectivement prévue par les organismes émetteurs de cartes, à la contestation des pénalités.

PAYONE n'engage des procédures judiciaires ou d'arbitrage contre l'imposition des pénalités que si le cocontractant lui en a fait la demande expresse par écrit et lui a fourni une avance ou une garantie pour les coûts qui peuvent découler d'une procédure judiciaire ou d'arbitrage. Dans le cas d'une telle procédure judiciaire ou d'arbitrage, le cocontractant assume seul le risque d'une issue défavorable de la procédure.

(4) PAYONE a le droit de déduire les frais de gestion qui lui sont dus au titre du point 9.1 ainsi que les remboursements de dépenses qui lui sont dus conformément aux points 9.2 et 9.3 des montants à payer par PAYONE au cocontractant en application du point 10. Si une telle déduction n'est pas possible, le cocontractant paiera sur demande à PAYONE les frais de gestion et le remboursement des dépenses.

(5) Le montant des frais de service est établi sur la base du montant mensuel moyen des transactions (valeur totale de toutes les transactions divisée par le nombre de transactions) spécifié par le cocontractant à la conclusion du contrat ou par un amendement convenu. Si ce montant n'est pas atteint pendant plus d'un mois, les frais sont raisonnablement ajustés, soit en augmentant les frais de service, soit en convenant d'un autre montant par opération. La même règle s'applique si le niveau des montants remboursés régulièrement par PAYONE sur une période d'un mois dépasse un pour cent (1%) de la valeur des dépôts de transactions du mois considéré.

(6) Les frais liés au déploiement d'une procédure spéciale de sécurité qui incombent au cocontractant (y compris les frais de transmission) sont à la charge du cocontractant.

(7) PAYONE est autorisé à modifier raisonnablement les frais de gestion pendant la période contractuelle si certains aspects importants afférents aux facteurs de coûts ont changé et si la modification est acceptable pour le cocontractant du point de vue des intérêts de PAYONE. Cela s'applique en particulier si les organismes émetteurs de cartes introduisent des frais nouveaux ou les augmentent ou s'ils augmentent les taux d'Interchange. PAYONE informe le cocontractant de la modification par écrit.

## 10 DECOMPTE / PAIEMENTS AU COCONTRACTANT

(1) PAYONE octroie au cocontractant une attestation papier des transactions de carte réalisées et des frais devant être versés par le cocontractant, que ce soit sur son extrait de compte, par voie électronique sous forme de PDF ou dans le cadre d'une prestation particulière. Le numéro de référence de chaque transaction, le montant de la transaction de carte et le montant dû, ainsi que les frais Interchange doivent être consultables au moins une fois par mois depuis le portail de service de PAYONE. Le cocontractant doit vérifier sans délai l'exactitude et l'exhaustivité de tous les décomptes de PAYONE. Toute contestation doit être effectuée par écrit dans un délai de 28 jours à

compter de la réception du décompte par le cocontractant, la date d'envoi de la réclamation faisant foi. Toute absence de contestation dans les délais impartis vaut acceptation, pour autant que PAYONE ait informé expressément le cocontractant dans le décompte considéré que l'absence de réclamation dans un délai de 28 jours à compter de la réception du décompte valait acceptation dudit décompte. PAYONE peut apporter des corrections au décompte, y compris après l'expiration de ce délai.

(2) PAYONE paie les montants dus au cocontractant en application des points 7.1 par virement sur le compte spécifié par le cocontractant dans le contrat. PAYONE commence à procéder au virement à partir de la date indiquée par le cocontractant à PAYONE dans chaque cas. Si l'activité du cocontractant est suspendue pendant plus de 12 mois, PAYONE se réserve le droit de mettre en veille le contrat et de suspendre les prestations découlant de ce contrat jusqu'à une nouvelle identification du cocontractant en vertu de la loi sur le blanchiment d'argent (notamment vérification des coordonnées bancaires et des rapports de propriété du cocontractant). Le cocontractant recevra une notification à ce sujet. Le cocontractant est contraint d'accepter, dans une juste proportion, les éventuels retards qui pourraient en résulter.

(3) Un délai d'un jour ouvrable à compter de la date indiquée au point 10.2 phr. 2 est convenu pour l'exécution du virement conformément au point 10.2.

(4) Le virement conformément au point 10.2 s'effectuera en francs suisses (CHF), pour autant qu'il n'ait pas été convenu d'utiliser une autre devise. Si la devise du montant transféré sur le compte de PAYONE conformément au point 7.1 est différente de la devise dans laquelle le virement est demandé conformément à la phrase 1, la devise sera convertie sur la base du taux de change de référence indiqué dans les conditions tarifaires.

## 11 DROITS DE RETROFACTURATOIN DE PAYONE / TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

(1) Tous les paiements réalisés par PAYONE au cocontractant sont faits sous réserve de rétrofacturation. Si PAYONE a effectué des paiements au cocontractant auxquels celui-ci n'avait pas droit, PAYONE peut en réclamer le remboursement ou peut les compenser avec ses obligations de paiement.

(2) PAYONE procède à la rétrofacturation d'une transaction du cocontractant si

- PAYONE n'était pas tenue de transférer le montant de ladite transaction, et ce indépendamment du fait que PAYONE en ait été consciente ou non, ou
- le montant des transactions qui a été transféré sur le compte de PAYONE et attribué au cocontractant a été rétro-facturé à PAYONE par l'émetteur de la carte ou par l'organisme émetteur de la carte (par suite, notamment d'une demande de remboursement du titulaire de la carte).

(3) Dans le cas d'une transaction dans un point de vente, la rétrofacturation prévue au point 11.2 est exclue si toutes les conditions spécifiées ci-dessous (et non pas uniquement certaines d'entre elles) sont remplies (condition suspensive) :

- l'acceptation du paiement était autorisée conformément au point 3,
- la carte a été présentée au cocontractant en personne (le contrat exclut toute acceptation de paiement reçue par courrier, téléphone, par télécopie ou par Internet) ;
- la carte était valable, c'est-à-dire que la signature du reçu de transaction a bien eu lieu durant la période de validité de la carte de paiement ;
- la carte de paiement ne figure pas sur une liste de cartes bloquées et le cocontractant n'a pas été informé par un autre moyen qu'elle n'était pas valable ;
- le cocontractant a vérifié que la photo présente, le cas échéant, sur la carte de paiement, correspondait à la personne qui a présenté cette carte ;
- il n'est pas apparu que la carte de paiement présentée ait subi des modifications ou ait été rendue illisible,
- le cocontractant a émis un reçu de transaction en double exemplaire à partir d'un appareil POS (sans saisie manuelle des données de la carte) ou, s'il y était autorisé, en triple exemplaire avec une imprimante à carte (imprimante manuelle), sur ces exemplaires doivent figurer au moins le numéro de la carte (ou une partie de celui-ci uniquement, si cela a été requis par PAYONE), la période de validité, et le nom du titulaire de la carte de manière complète, exacte et lisible, ainsi que le prix brut des prestations, la date d'établissement du reçu de transaction ainsi que le nom de la société, l'adresse et le numéro de contrat PAYONE du cocontractant ; le titulaire de la carte a reçu une copie du reçu de transaction signé ;
- la personne qui a présenté la carte de paiement a signé le reçu de transaction au verso en présence du cocontractant et le cocontractant a vérifié que cette signature correspondait à celle qui figurait au dos de la carte de paiement. Pour les cartes de paiement à puce et avec code confidentiel, le titulaire de la carte doit saisir le code confidentiel personnel (PIN) au lieu de signer le reçu ; UPI requiert à la fois la saisie du code PIN et une signature ;
- le cocontractant a reçu une autorisation pour la transaction via PAYONE (sauf dans les cas prévus au point 5.3) ;
- le montant de la transaction est libellé en CHF ou dans toute autre devise autorisée par le contrat,
- le dépôt de transaction est effectué en bonne et due forme au plus tard 4 jours après l'émission du reçu de transaction conformément aux dispositions du point

4 ; pour les cartes Maestro, V PAY, UPI et les autres cartes de paiement à puce et avec code confidentiel, ce délai court à compter de l'exécution de la transaction ;

- en cas d'utilisation abusive, l'abus aurait été possible même si les procédures menées conformément aux points 7.3 et 7.4 avaient été appliquées ; la charge de la preuve que tel n'est pas le cas incombe à PAYONE. Il y a utilisation abusive si la carte de paiement n'a pas été utilisée par le titulaire de la carte ou qu'elle l'a été sans son consentement ou si la carte de paiement a été falsifiée ou contrefaite ;
- le titulaire de la carte n'exige pas l'annulation du débit de son compte de carte en justifiant par écrit,
  - que la prestation n'a en aucun cas été fournie ou qu'elle n'a pas été livrée à l'adresse convenue ou au moment convenu dans le cas d'une prestation de service parce que le cocontractant n'a pas pu ou voulu assurer la prestation, ou
  - que la prestation ne correspondait pas à la description écrite faite sur le reçu de transaction ou à tout autre document fourni au moment de l'achat et que le titulaire de la carte a retourné les biens au cocontractant ou a annulé la prestation de service ; ou
  - que les biens livrés étaient défectueux ou endommagés à la réception, à moins que, dans les cas visés aux points i) à iii), le cocontractant ne fournisse, dans un délai de 15 jours après que PAYONE lui en ait fait la demande, les documents prouvant que la prestation a été dûment exécutée.
- le cocontractant, suite à la demande formulée par PAYONE dans le délai prévu au point 18, a remis lesdits documents à PAYONE en temps utile et en bonne et due forme ;
  - une carte de paiement a été lue par un appareil POS homologué EMV et certifié PCI.

(4) Toute rétrofacturation entraîne le débit en sus des frais de gestion applicables aux rétrofacturations. Le montant de la rétrofacturation peut être compensé avec des créances exigibles du cocontractant. Si aucune compensation n'est possible, le cocontractant est tenu de payer immédiatement le montant rétrofacturé. Après règlement de toutes les obligations du cocontractant, PAYONE cèdera en retour au cocontractant toute créance du cocontractant à l'encontre du client ou du titulaire de la carte liée à ladite rétrofacturation. En cas de rétrofacturation, le cocontractant ne peut prétendre au remboursement des frais de service perçus pour la transaction concernée car PAYONE a exécuté la prestation rémunérée correspondant aux frais de service facturés.

(5) Les réclamations et les contestations des titulaires de cartes concernant la prestation doivent être réglées par le cocontractant directement avec le titulaire de la carte. Lorsqu'une rétrofacturation est dûment effectuée, le cocontractant est tenu de faire valoir le droit à paiement directement à l'encontre du titulaire de la carte.

(6) Les droits de rétrofacturation de PAYONE vis-à-vis du cocontractant ne sont pas limités par l'émission d'un code d'autorisation.

(7) PAYONE est en droit, en cas de rétrofacturation d'une transaction particulière faisant partie de paiements récurrents, de procéder à la rétrofacturation de toutes les autres transactions du cocontractant avec le client concerné tant que le cocontractant n'a pas prouvé que les conditions d'une rétrofacturation de ces autres transactions n'étaient pas remplies.

## 12 CONSTITUTION OU RENFORCEMENT DES GARANTIES

(1) PAYONE peut demander la constitution de garanties bancaires pour tous les droits naissant du contrat et ce même si ces droits sont limités (par exemple, les droits au remboursement de frais conformément aux points 9.2 et 9.3).

(2) Si PAYONE a renoncé, en totalité ou en partie, à la constitution ou au renforcement de garanties au moment de la naissance des droits à l'encontre du cocontractant, elle pourra encore exiger de telles garanties à une date ultérieure. Ceci ne pourra toutefois être effectué que si des faits se produisent ou sont découverts qui justifient de réévaluer à la hausse le risque de non-récupération des prétentions contre le cocontractant. Tel peut être le cas, en particulier, lorsque

- la situation économique du cocontractant s'est dégradée ou risque de se dégrader, ou
- la valeur des garanties existantes a baissé ou risque de baisser.

(3) PAYONE accorde un délai raisonnable au cocontractant afin lui permettre de constituer ou de renforcer des garanties.

## 13 DROIT DE GAGE

(1) Le cocontractant et PAYONE conviennent que PAYONE dispose d'un droit de gage sur toutes les prétentions que le cocontractant détient ou pourrait détenir dans le futur, sur PAYONE conformément au contrat et aux présentes conditions générales (notamment les prétentions visées au point 7.1).

(2) Le droit de gage garantit toute prétention présente, future et conditionnelle que PAYONE pourrait détenir sur le cocontractant dans le cadre de leurs relations d'affaires (par exemple : prétentions relatives à la rétrofacturation conformément au point 11, et celles concernant les frais de gestion et le remboursement des frais conformément aux points 9.1, 9.2 et 9.3).

(3) Si PAYONE est amenée à conserver certaines sommes sur la base de son droit de gage conformément au point 13.1, et si le cocontractant estime avoir un droit au paie-

ment de ces sommes, PAYONE placera ces montants de façon à ce qu'ils soient producteurs d'intérêts, pour autant qu'un tel placement reste raisonnable. Conformément au présent point 13.3, PAYONE restituera le produit des intérêts au cocontractant.

#### 14 RETRAIT DES CARTES DE PAIEMENT SUR LE POINT DE VENTE

Dans les cas où (a) lors de la demande d'autorisation, l'écran du terminal affiche le message « retirer la carte » ou un message analogue ; (b) il existe des raisons de soupçonner que la carte de paiement présentée est contrefaite ou falsifiée ; (c) la signature figurant sur la carte de paiement présentée ne correspond pas à celle apposée sur le reçu de la transaction ; (d) la personne qui présente la carte est différente de la photographie présente sur la carte ; (e) le numéro de carte ou la date d'expiration de la carte de paiement ne coïncide pas avec le reçu de transaction émis électroniquement ; (f) le nombre à quatre chiffres imprimé sous le numéro de carte ne correspond pas aux quatre premiers chiffres du numéro de carte, le cocontractant en informe immédiatement PAYONE par téléphone avant de rendre la carte de paiement au client. PAYONE pourra demander à la personne présentant la carte de produire une carte d'identité en cours de validité et munie d'une photographie au cocontractant. Sur demande de PAYONE, le cocontractant essaiera de retirer la carte de paiement.

#### 15 INFORMATION RELATIVE A L'ACCEPTATION

Pour les ventes à distance, le cocontractant affichera de façon clairement visible les informations concernant l'acceptation des cartes de paiement sur ses sites Internet, ses offres (ex. : catalogues) ainsi que dans les encarts publicitaires. Dans les points de vente, le cocontractant installera le matériel publicitaire fourni par PAYONE à un endroit clairement visible dans son lieu d'activité.

#### 16 DEVOIRS D'INFORMATION DU COCONTRACTANT / COMMUNICATIONS A DES TIERS / RECOURS DU COCONTRACTANT A DES TIERS

(1) Les informations de base spécifiées dans les annexes au contrat doivent être fournies de manière complète et exacte par le cocontractant. PAYONE doit être informée sans délai de tout changement concernant en particulier :

- a. la vente de la société ou tout autre type de transfert de propriété de l'activité du cocontractant,
- b. un changement d'adresse ou de coordonnées bancaires,
- c. une modification de la forme juridique ou de la dénomination de la société,
- d. les changements quant à l'offre de produits,
- e. les changements de bénéficiaire au sens de l'art. 4 et de l'Art. 5 de la LBA,
- f. les changements du numéro de TVA de la société ou des succursales.

(2) Le cocontractant fournit à PAYONE des copies certifiées de tous les documents demandés concernant le cocontractant (par exemple, les extraits du registre du commerce et d'autres registres, les autorisations d'exercer, l'acte constitutif, des impressions des pages Internet à utiliser, le bilan annuel), ainsi que des traductions de ces documents s'ils sont dans une autre langue que l'anglais ou l'allemand. Le cocontractant communique les informations concernant l'organisation de ses activités (y compris sur les procédures de sécurité) que PAYONE lui demande de fournir, notamment les renseignements que PAYONE juge nécessaire de transmettre aux organismes émetteurs de cartes.

(3) Sur demande de la part de PAYONE, le cocontractant l'autorise à inspecter ses locaux durant les heures de bureau habituelles, soit en personne ou par l'intermédiaire d'un tiers mandaté par PAYONE, afin de permettre à PAYONE de contrôler le respect des conditions du contrat.

(4) PAYONE a le droit de transmettre les données de base et, pour la vente à distance, les données relatives à l'activité en ligne du cocontractant à des organismes de renseignement mis sur pied dans le but de contrôler les éventuels manquements aux contrats avec d'autres correspondants bancaires ou organismes émetteurs de cartes. Cette disposition s'applique également en cas de manquement au contrat par le cocontractant, donnant droit à PAYONE de résilier le contrat. Le cocontractant accepte cette disposition.

(5) PAYONE est, en outre, autorisé à transmettre à l'institut qui gère le compte du cocontractant, à des fins d'assistance organisationnelle et technique du cocontractant, en plus des données déjà en possession de l'institut, les informations techniques et les données de facturation nécessaires pour que l'institut gestionnaire de compte puisse offrir au cocontractant un accompagnement global de ses transactions financières.

(6) Le cocontractant ne peut, sans autorisation écrite préalable de la part de PAYONE, avoir recours à des tiers dans le cadre de l'exécution de ses obligations au titre du présent accord. Ces tiers doivent assumer les obligations qui leur incombent en vertu des points 16.2 et 16.3 et le cocontractant devra le justifier. Le cocontractant reste pleinement responsable dans tous les cas concernant l'exécution du contrat. Dans le cadre du relevé de carte avec PAYONE, le cocontractant ne pourra recourir aux prestations de tiers que si ceux-ci sont enregistrés comme Merchant Agent auprès de Visa Europe/ Visa Inc. ou comme Service Provider auprès de MasterCard et satisfont aux prescriptions des organismes émetteurs de cartes et du standard PCI et s'ils s'engagent vis-à-vis du commerçant à respecter ces prescriptions.

(7) Le cocontractant s'engage à signaler immédiatement par écrit à PAYONE toute modification de l'enregistrement, du traitement et de la transmission des données de cartes de crédit de son système.

#### 17 OBLIGATIONS D'INFORMATION DE PAYONE

Toutes les obligations d'informations vis-à-vis du cocontractant sont régies par le contrat et les présentes conditions générales. Il n'existe aucune autre obligation d'informations.

#### 18 DOCUMENTATION ET OBLIGATIONS DE CONSERVATION

(1) Pour tout dépôt de transaction, le cocontractant conserve les données et/ou les documents suivants sous forme écrite ou électronique :

- a. pour l'e-commerce, toutes les données transmises par le client, à l'exception du code de sécurité de la carte,
- b. pour la vente à distance par voie postale ou par télécopie, tous les documents transmis par le client,
- c. pour la vente à distance par téléphone, la date et l'heure de l'appel, le nom de la personne qui a reçu l'ordre de débiter le compte de carte ainsi que le contenu de la commande, mais non le code de sécurité de la carte,
- d. pour les transactions en point de vente, tous les documents concernant la prestation, y compris, le cas échéant, les copies des reçus de transaction.

(2) Le code de sécurité de la carte doit être effacé une fois la demande d'autorisation effectuée.

(3) Le cocontractant est tenu de conserver les données et les documents mentionnés au point 18.1 pendant une période d'au moins 13 mois après le dépôt de transaction, sauf à ce que leur suppression soit imposée par la loi. Durant cette période, les données et les documents seront mis à tout moment à la disposition de PAYONE pour contrôle s'il en fait la demande, soit sous format papier, soit dans un format lisible par un logiciel standard courant. Toute autre obligation légale de conservation du cocontractant n'est pas affectée.

#### 19 DUREE DU CONTRAT / DROITS DE RESILISATION DE PAYONE / SUSPENSION

Pour le cas d'un accord portant sur une durée indéterminée, l'article 19.1 a) est applicable. Pour le cas d'un contrat à durée déterminée l'article 19.1 b) est applicable.

(1)

- a. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment et selon la procédure ordinaire par chacune des deux parties cocontractantes moyennant un préavis de 30 jours.
- b. Le contrat est conclu pour la durée spécifiée au contrat. Il peut toutefois être résilié de manière anticipée par PAYONE moyennant un préavis d'au moins un mois si le cocontractant n'effectue aucun dépôt de transaction dans les six mois à compter du début du contrat.

La durée du contrat est prolongée de 12 mois à compter de l'expiration de la période mentionnée à l'article 19.1 b) phr. 1 si le cocontractant ou PAYONE ne le résilie pas par écrit trois mois avant sa date d'échéance. Par ailleurs, reste encore la possibilité d'une résiliation en vue de modifier les clauses du contrat conformément au point 30.6. Le cocontractant est tenu de respecter toutes les obligations découlant du contrat jusqu'à l'expiration du délai de préavis.

(2) Une résiliation sans préavis pour motif grave est en outre possible à tout moment. Les motifs graves justifiant la résiliation par PAYONE comprennent en particulier les circonstances suivantes :

- a. au moment de la signature du contrat, le cocontractant a fourni de fausses informations concernant ses activités ou les prestations qu'il a proposées, en particulier s'il a omis d'indiquer à PAYONE que ces prestations incluaient des contenus à caractère érotique ou de communiquer à PAYONE des modifications ultérieures ;
- b. PAYONE prend connaissance de la mauvaise situation économique du cocontractant ou de toute autre circonstance défavorable qui rend impossible le maintien du contrat ;
- c. il existe des raisons valables de penser ou s'il est établi que le système de comptabilité est utilisé frauduleusement de manière répétée afin d'émettre des demandes d'autorisation qui ne sont fondées sur aucune transaction par carte ;
- d. le cocontractant a remis à plusieurs reprises au cours d'un même mois des transactions effectuées avec des cartes de paiement volées ou perdues et le cocontractant ne peut pas prouver qu'il n'a violé aucune obligation contractuelle ;
- e. le montant rétrofacturé par PAYONE par type de carte au cours d'un même mois dépasse un pourcent (1%) de la valeur des dépôts de transaction, ou le nombre de rétrofacturations par type de carte dépasse cinquante points de base (0,5%) du nombre des transactions du mois précédent ;
- f. le cocontractant demande, à plusieurs reprises ou avec l'intention manifeste de réitérer une telle demande de manière constante, l'autorisation d'opérations pour lesquelles PAYONE n'a aucune obligation de paiement ou effectuée des dépôts de transaction sans autorisation ;
- g. le cocontractant enfreint gravement les dispositions du contrat d'une quelconque manière ;
- h. le cocontractant ne respecte pas ses obligations de créer ou de renforcer les garanties prévues au point 12.2 des présentes conditions générales, ou prévues par

tout autre accord, dans le délai raisonnable fixé par PAYONE après réception d'une notification écrite ;

- i. le cocontractant manque à son obligation d'installer, sur demande de PAYONE, un appareil POS certifié EMV dans le délai prévu ;
- j. un organisme émetteur de cartes impose des pénalités ou menace d'imposer de telles pénalités à PAYONE lorsque ces pénalités ou menaces de pénalités sont imputables au cocontractant ou ;
- k. un organisme émetteur de cartes demande qu'il soit mis fin à l'acceptation de cartes par le cocontractant ;
- l. le cocontractant n'introduit pas une procédure de sécurité spéciale obligatoire, notamment 3DSecure ou une autre procédure obligatoire introduite par PAYONE ;
- m. à l'encontre de l'obligation énoncée au point 22.8 e) en cas d'incident de sécurité de paiement majeur, le cocontractant ne collabore pas avec PAYONE et les autorités de poursuite pénale compétentes ;
- n. le cocontractant manque aux obligations mentionnées au point 22.9.

(3) S'il existe des raisons de supposer des faits qui donneraient droit à PAYONE de résilier le contrat, PAYONE est en droit de suspendre l'exécution du contrat (en particulier l'autorisation des transactions et le paiement des transactions remises) jusqu'à ce que les soupçons aient été levés. S'il est possible de lever la suspension par ex. en transmettant des informations ou des documents, PAYONE en informera le commerçant.

(4) En cas de résiliation du contrat, le cocontractant remet à PAYONE sur demande tous les formulaires de reçus, tous documents, équipements ainsi que le matériel publicitaire fourni par PAYONE. En outre et sans y avoir été invité, le cocontractant retire toutes les indications d'acceptation de carte sauf celles dont l'utilisation est autorisée différemment.

## 20 CONFIDENTIALITE, PROTECTION DES DONNEES, AUDIT PCI

(1) Les parties cocontractantes s'engagent à maintenir strictement confidentielles toutes les informations confidentielles rendues disponibles dans le cadre du contrat par l'autre partie ou par un titulaire de carte et de ne pas rendre ces informations accessibles à des tiers. Ne sont pas concernés par cette disposition les tiers au sens du point 16.5 et 16.6 que le cocontractant est tenu d'astreindre au traitement confidentiel de ces données. Sont notamment considérées comme confidentielles les informations qui concernent les secrets professionnels et/ou commerciaux d'affaires de l'une ou l'autre partie ainsi que les données non anonymes concernant les titulaires de cartes. Le cocontractant s'engage, en tenant compte de « Information relative au traitement de données conformément à l'art. 14 RGPD » et qui est accessible et téléchargeable depuis le site Internet [www.payone.com](http://www.payone.com), à informer ses clients (titulaires de cartes) de manière transparente du traitement des données pratiqué par PAYONE conformément à l'article 14 du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

(2) PAYONE traite les données personnelles recueillies directement auprès du cocontractant aux fins d'exécution des contrats conclus avec le cocontractant et des prestations y afférentes. Le traitement des données recueillies se fait également aux fins suivantes propres à PAYONE : la prévention des fraudes, les examens prévus par la loi sur la détection de gains provenant de délits graves, la détection et la prévention d'infractions aux directives ou aux conditions d'utilisation applicables, les contrôles de solvabilité, la protection de notre propre infrastructure informatique, l'amélioration des services par l'optimisation de la facilité d'utilisation, l'examen de solvabilité pour les crédits et les paiements et la publicité.

(3) Les traitements nécessaires à l'exécution d'obligations principales et accessoires s'effectuent sur la base juridique prévue par l'art. 6, par. 1 b. du règlement général sur la protection des données RGPD (exécution du contrat). Les examens nécessaires à la prévention des fraudes prévus par la loi sur la détection de gains provenant de délits graves s'effectuent sur la base juridique de l'art. 6, par. 1 c) du RGPD (obligations légales). Le traitement de données à caractère personnel à des fins publicitaires est subordonné aux consentements préalable fournis par le cocontractant. Les consentements préalable fournis peuvent être révoqués à tout moment par le cocontractant. Tout autre traitement de données personnelles aux fins mentionnées ci-dessus s'effectue sur la base juridique de l'art. 6, par. 1 f) du RGPD (intérêts légitimes). L'intérêt légitime de PAYONE réside dans la sécurisation de ses intérêts économiques ainsi que dans le contrôle du respect des conventions en vigueur existant entre les parties contractantes.

(4) Dans le cadre du traitement de données personnelles, celles-ci sont également transmises en tout ou en partie à des banques, à des prestataires de services financiers, à des card schemes, à des prestataires de web crawling, à des autorités et à des agences de renseignement.

(5) PAYONE conserve les données à caractère personnel pendant la durée du contrat et, le cas échéant, pendant les délais de conservation légaux qui s'ensuivent. Au terme de ces délais, PAYONE supprimera spontanément les données à caractère personnel.

(6) Le cocontractant dispose du droit de renseignement, de correction et/ou de suppression, de limitation du traitement, d'opposition ainsi que du droit à la portabilité des données selon les prescriptions du règlement général sur la protection des données (RGPD). Tout consentement fourni par le cocontractant peut être révoqué à tout moment et de manière informelle. Par ailleurs, les personnes concernées sont en droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance conformément à l'art. 77 du RGPD. Le cocontractant accepte que les données collectées par son institut gestion-

naire de compte dans le cadre de l'identification conformément au GWG puissent être transmises à PAYONE. Il en va de même pour les copies de documents officiels et les extraits ou impressions de registre (comme des papiers d'identité avec photo, extraits de registre du commerce, certificats d'activité). Le cocontractant accepte que les données issues du contrat dont dépendent les présentes conditions générales (par ex. : adresse, période contractuelle, etc.) qui sont utilisées pour la réalisation d'objectifs commerciaux propres à PAYONE puissent être transmises à des partenaires de PAYONE. Le cocontractant accepte en outre que les données transmises soient communiquées à des agences de renseignement économique (comme l'Agence allemande du crédit (Schufa) ou Creditreform) à des fins d'identification, afin d'éviter le blanchiment d'argent, et d'évaluation de la solvabilité du cocontractant. Les agences de renseignement économique recueillent et transmettent des données à PAYONE qui permettent d'évaluer la solvabilité des personnes physiques. Les agences de renseignement économique ne fournissent des données personnelles que si PAYONE peut faire valoir de façon crédible dans chaque cas qu'il a un intérêt légitime à les obtenir. Pour l'estimation des dettes, l'agence de renseignement économique fournit les données d'adresse. Lorsqu'elle fournit des renseignements, l'agence de renseignement économique peut également communiquer à PAYONE une valeur de probabilité calculée à partir de sa base de données servant à estimer le risque de crédit (procédure de « score »). Le cocontractant peut obtenir auprès de l'agence de renseignement économique compétente des informations sur les données qu'elle a enregistrées le concernant. PAYONE communique sur demande au cocontractant le nom de l'agence à laquelle ont été envoyées les données du cocontractant et communique également sur demande l'adresse de ladite agence de renseignement économique. Le cocontractant autorise PAYONE de façon révocable à prendre des renseignements bancaires de nature générale et libère l'institut gestionnaire de compte du secret bancaire dans cette mesure. Les deux parties cocontractantes sont tenues de respecter la réglementation relative à la protection des données.

(7) Le cocontractant doit prendre les mesures appropriées afin d'éviter toute utilisation non autorisée des cartes de paiement et des données de carte. En particulier, les données visées au point 20.1 (par ex., numéro de carte) ne peuvent être enregistrées dans les systèmes internes en étant masquées ou cryptées qu'après avoir reçu la certification PCI conformément au point 7.3 et seulement quand et aussi longtemps que cela est recevable et absolument nécessaire. Les données et autres numéros de contrôle (vérification codes) contenus dans la piste 2 de la bande magnétique de la carte de paiement ne peuvent en aucun cas être enregistrés dans le système du cocontractant ou d'un tiers mandaté par celui-ci. Si le cocontractant enregistre des données en contrevenant avec cette prescription, il sera tenu pour responsable de tous les dommages pouvant en résulter. Les autres prétentions à dédommagement n'en sont pas affectées.

(8) S'il existe des indices que les données de la carte ou du titulaire de la carte ont été utilisées frauduleusement sous la responsabilité du cocontractant (par exemple par des tentatives non autorisées d'accéder aux systèmes de cartes, la perte des données cartographiques), le cocontractant est tenu d'en informer PAYONE immédiatement. Dans ce cas, PAYONE est tenue, conformément aux règles des organismes émetteurs de cartes, de charger une société agréée par les organismes émetteurs de cartes d'enquête afin de vérifier si une telle utilisation abusive a réellement eu lieu (Audit PCI). S'il est constaté qu'une utilisation abusive a eu lieu, le cocontractant est tenu conformément aux points 9.2 et 9.3 de rembourser à PAYONE tous les coûts occasionnés à PAYONE par cette utilisation abusive. Ces coûts incluent notamment le coût de l'audit PCI, ainsi que les pénalités et les coûts facturés à PAYONE par les organismes émetteurs de cartes en raison de l'utilisation frauduleuse. Cette disposition n'affecte en rien les éventuels droits de PAYONE à demander réparation au cocontractant ni les autres droits à remboursement visés aux points 9.2 et 9.3. Dans l'hypothèse où l'utilisation abusive est également imputable à PAYONE, l'article 44 du CO est applicable.

(9) Le responsable de la protection des données de la société PAYONE est joignable à l'adresse suivante : Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt/Main, en ajoutant la mention « Datenschutzbeauftragter » ou par e-mail : [privacy@payone.com](mailto:privacy@payone.com).

## 21 RESPONSABILITE

(1) Sous réserve de dispositions contraires explicites dans les présentes CGV, PAYONE ne garantit au cocontractant que les pertes et dommages subis par lui directement, lorsqu'il est statué par un tribunal en dernière instance que PAYONE a agi avec une négligence grave ou intentionnellement. En revanche, PAYONE ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de dommages indirects ou collatéraux, ou encore de dommages dus au refus d'une société émettrice de cartes d'exécuter une transaction.

(2) Les prétentions et objections du cocontractant envers PAYONE sont exclues si le cocontractant ne les a pas notifiées au plus tard dans les 6 mois de la réception du décompte visé au point 10.1.

## 22 E-COMMERCE

(1) Le cocontractant veille à ce que les données cartographiques, y compris le numéro de carte, la date de validité et, le cas échéant, le code de sécurité de la carte soient transmis selon la procédure de cryptage indiquée par PAYONE. Les données de cartes de crédit ne peuvent être utilisées et transmises sur Internet que via SSL ou un algorithme de cryptage comparable (chiffrement SSL d'au moins 128 bits).

(2) Les offres du cocontractant doivent être conçues de façon à ne pas donner l'impression que les organismes émetteurs de cartes sont les fournisseurs ou les expéditeurs de la prestation.

(3) Le cocontractant s'engage vis-à-vis de PAYONE à respecter toutes les dispositions légales, et notamment celles applicables aux contrats à distance.

(4) Le cocontractant consent à ce que l'adresse Internet spécifiée dans le contrat figure sur le relevé de carte du titulaire de carte.

(5) Les adresses Internet du cocontractant autres que celles figurant au contrat et qui sont utilisées par le cocontractant pour fournir ses services doivent être communiquées sans délai à PAYONE.

(6) Le cocontractant doit s'assurer que le titulaire de la carte est clairement informé, au moment de la transaction, sur l'adresse Internet qui apparaîtra sur la facture. Si cette adresse est différente de celle où la commande a été effectuée, le cocontractant veillera à ce que, sur la page de l'adresse de facturation, figurent une note, un lien ou un renvoi vers l'adresse de la commande.

(7) Le cocontractant fournira clairement et explicitement les informations suivantes sur un site Internet qui sera accessible via l'adresse indiquée dans le contrat :

- nom et adresse complets, siège social, numéro d'inscription au registre du commerce, adresse du registre du commerce, et toute autre information qui, conformément à la réglementation du pays de l'établissement du cocontractant qui fournit la prestation, doit figurer sur les documents commerciaux;
- les conditions de livraison, notamment les accords qui régissent le droit de rétractation ou le droit de restitution ainsi que les modalités d'établissement des avoirs;
- toutes les sommes dues en échange des prestations du cocontractant, y compris les frais d'expédition, d'emballage et les taxes;
- si le cocontractant expédie des biens vers l'étranger, les pays de destination possibles et les conditions de livraison spécifiques;
- la devise dans laquelle la commande sera facturée, au plus tard au moment de la commande;
- une note concernant le service client, avec l'adresse complète, y compris toutes les possibilités de communication;
- les principes de base appliqués pour l'utilisation des données des clients et pour le transfert des données cartographiques de paiement.
- les procédures de sécurité disponibles.

(8) Le cocontractant a l'obligation,

- d'indiquer les prix uniquement dans les devises autorisées par PAYONE pour les dépôts de transactions,
- pour les prestations récurrentes, à proposer au titulaire de carte des options simples permettant de procéder à une résiliation en ligne, pour autant que cette résiliation soit prévue par les conditions du cocontractant ou qu'elle soit imposée par la réglementation. La procédure de résiliation ou d'annulation doit être au moins aussi simple et accessible que la procédure de commande originale,
- dans le cas d'une période d'essai de ses sites ou services, à informer le titulaire de carte de l'expiration de cette période d'essai, en précisant la date à partir de laquelle lesdits sites ou services seront payants et, le cas échéant, les possibilités d'annulation qui sont proposées au titulaire de carte,
- s'il propose à son client un accès direct à d'autres entreprises (liens hypertextes), à indiquer clairement le changement.
- en plus des obligations mentionnées aux points 20.7 et 20.8, s'il enregistre, traite ou transmet des données de paiements sensibles, en cas d'incident de sécurité de paiement majeur incluant des violations de la protection des données, de collaborer avec PAYONE et les autorités de poursuite pénale compétentes.

(9) En outre, lorsqu'il manipule des données de paiement sensibles, c.-à-d. qu'il enregistre, traite ou transmet celles-ci, le cocontractant s'engage, en plus des exigences mentionnées aux points 20.7 et 20.8 à prendre les mesures suivantes :

- Lorsqu'il conçoit, élabore et maintient ses sites web et son système de boutique, le cocontractant doit accorder une attention particulière à la séparation adéquate des fonctions dans les environnements des technologies de l'information (TI) (par exemple séparation des environnements de développement, de test et de production) et à l'application appropriée du principe de séparation des privilèges comme base d'une gestion solide des identités et des accès. Chaque programme et chaque utilisateur légitime du système doit travailler avec les privilèges minimums requis pour l'exécution de la tâche.
- Le cocontractant doit mettre en place des solutions de sécurité appropriées pour protéger les réseaux, les sites Internet, les serveurs et les liens de communication contre des abus ou des attaques. Le cocontractant doit retirer toute fonction superflue des serveurs afin de les protéger (durcissement) et de supprimer ou de réduire les vulnérabilités des applications aux risques. L'accès aux données et aux ressources nécessaires aux applications diverses doit être maintenu au strict minimum conformément au principe du moindre privilège. Afin de limiter l'utilisation de sites Internet falsifiés (imitant les sites authentiques du cocontractant), les sites du cocontractant par lesquels il est possible de réaliser des paiements doivent être authentifiés par certificats établis au nom du cocontractant ou par d'autres méthodes d'authentification similaires.
- Le cocontractant doit disposer de processus appropriés afin de surveiller, de poursuivre et de limiter les accès : i) aux données sensibles de paiement et ii) aux

ressources logiques et physiques critiques, telles que les réseaux, les systèmes, les bases de données, les modules de sécurité, etc. Le cocontractant doit constituer, stocker et analyser des comptes-rendus et des pistes d'audit appropriés.

d. Lorsqu'il conçoit, élabore et maintient des sites web et un système de boutique, le cocontractant doit veiller à ce que la minimisation des données soit une composante essentielle de la fonctionnalité principale : la collecte, l'acheminement, le traitement, le stockage et/ou l'archivage, et la visualisation de données sensibles de paiement doivent être maintenus au strict minimum.

e. Les mesures de sécurité pour les sites web et le système de boutique doivent être évaluées sous le contrôle de la fonction de gestion du risque afin de garantir leur solidité et leur efficacité. Toutes les modifications doivent être soumises à une procédure officielle de gestion des modifications garantissant que les modifications sont dûment planifiées, évaluées, documentées et autorisées. Sur la base des modifications effectuées et des menaces pour la sécurité observées, les évaluations doivent être répétées régulièrement et inclure des scénarios d'attaques potentielles pertinentes et connues.

f. Les mesures de sécurité du cocontractant pour les sites web et le système de boutique doivent être périodiquement contrôlées afin de garantir leur solidité et leur efficacité. La mise en œuvre et le fonctionnement des sites web et du système de boutique doivent également faire l'objet de contrôles. La fréquence et les points essentiels de ces contrôles doivent tenir compte des risques de sécurité et être proportionnels à ceux-ci. Les contrôles doivent être réalisés par des experts fiables et indépendants (internes ou externes). Ces experts ne doivent pas participer de quelque manière que ce soit à l'élaboration, à la mise en œuvre ou à la gestion opérationnelle des services de paiement fournis sur Internet.

g. Lorsque le cocontractant délocalise des fonctions associées à la sécurité des sites web et systèmes de boutique, le contrat doit inclure des dispositions exigeant le respect des principes et des orientations énoncés dans les présentes conditions générales.

(10) Si le cocontractant exploite des sites Internet dans d'autres langues que l'allemand ou l'anglais, il doit fournir à PAYONE une traduction en langue allemande ou anglaise de ces sites sur demande et faire de même spontanément pour toute modification ultérieure.

(11) Si le cocontractant exploite des sociétés qui, conformément à la réglementation en vigueur, nécessitent l'octroi d'une autorisation administrative pour tous les utilisateurs ou pour des utilisateurs spécifiques (p. ex. : personnes mineures), en particulier les jeux de hasard, les loteries ou les paris, entre autres, le cocontractant fournit à PAYONE le justificatif de l'obtention de cette autorisation et de sa validité. Si dans certains des pays couverts par l'offre du cocontractant, l'autorisation n'est pas disponible, la prestation correspondante est interdite ou le cocontractant ne connaît pas la situation juridique, toutes les parties concernées devront en être clairement informées.

(12) Verified by Visa (VbV) et MasterCard SecureCode (MSC), dénommés conjointement « 3DSecure », sont considérées comme des « procédures spéciales de sécurité » au sens des CG et doivent être obligatoirement introduites par le cocontractant pour les transactions d'e-commerce. Elles permettent l'authentification du titulaire de la carte et offrent une protection contre l'utilisation abusive de la carte. Avec l'utilisation de ces procédures de sécurité sur un système de paiement autorisé par PAYONE, le remboursement du client au motif que « transaction non autorisée par le titulaire de la carte » n'est plus possible (transfert de responsabilité). C'est également le cas si le titulaire de la carte et sa banque n'appliquent pas les procédures de sécurité. Dans ces cas de figure, le transfert de responsabilité est valable au niveau international pour les cartes de crédit privées; en Europe pour les cartes affaires et les cartes professionnelles. La mise en œuvre technique de l'application de procédures de sécurité spécifiques est de la responsabilité du cocontractant. Il convient de s'assurer avec le fournisseur des solutions de paiement (« payment service provider ») que les conditions suivantes sont réunies :

- Les conditions techniques sont remplies. Sur la boutique en ligne, les transactions sont correctement identifiées.
- L'inscription auprès d'un fournisseur de solutions de paiement en vue d'établir la liaison Visa et MasterCard a été effectuée et confirmée.
- La procédure a été activée par PAYONE (contrat).
- Les procédures de sécurité doivent être appliquées lors de chaque paiement.
- Pour les transactions Maestro, le cocontractant, mais aussi le titulaire de la carte et la banque du titulaire de la carte, doivent appliquer la procédure MasterCard SecureCode.

## 23 VENTE PAR CORRESPONDANCE

Les ventes issues du contrat de vente par correspondance sont réalisées uniquement au moyen de commandes par e-mail ou par téléphone. Le cocontractant s'engage à ne pas facturer les ventes pour lesquelles des données de paiement sous quelque forme que ce soit ont été reçues via Internet (y compris par messagerie électronique).

## 24 GIROPAY

giropay est destiné aux entreprises ayant leur siège social dans l'Union européenne disposant d'un compte bancaire auprès d'un institut de l'espace SEPA. Pour les entreprises en dehors de l'Union européenne, giropay ne peut être utilisé qu'après avoir obtenu l'accord préalable de PAYONE. La responsabilité de PAYONE ne pourra pas être

engagée en cas de violation des droits des tiers dans le cadre de l'utilisation des marques giro-pay en dehors de la zone de licence de l'Union européenne.

## 25 PRESCRIPTION

Sous réserve de dispositions contraires dans les présentes CGV, les droits réciproques de PAYONE et du cocontractant se prescrivent conformément aux dispositions légales.

## 26 MODIFICATIONS DES RÈGLES ET DES RÈGLES DE PROCÉDURE DES ORGANISMES ÉMETTEURS DE CARTES

Sur notification de PAYONE, le cocontractant accuse réception et met en œuvre, dans le respect des délais fixés par les organismes émetteurs de cartes, les modifications des règles de procédure des organismes émetteurs de cartes relatives à l'acceptation et au dépôt des transactions effectuées par carte.

PAYONE en informe le cocontractant en temps utile en lui communiquant en particulier les informations relatives aux délais à respecter. Les frais encourus à cet égard sont à la charge du cocontractant.

## 27 DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR CONTRAT D'ACHAT ET DE SERVICE DE TERMINAUX

### (1) Paiements et prix

Les paiements sont faits exclusivement à PAYONE en indiquant le numéro de la facture. Les prix résultent de la liste des tarifs et services en vigueur et sont payables en francs suisses avec la TVA au taux applicable dans la mesure où ils sont assujettis à la TVA. La facture est établie au nom du cocontractant après l'envoi des marchandises (appareils, composants, accessoires, consommables, etc. ci-après dénommés « la marchandise »).

Le prix d'achat et les frais d'installation doivent être payés nets et sans déduction dans les 30 jours suivant la réception de l'appareil. En cas de retard de paiement, PAYONE est autorisée à facturer au cocontractant un intérêt de retard de 1% par mois, ainsi que tous les frais encourus, en particulier les frais de relance et d'encaissement.

Les frais téléphoniques résultant de l'utilisation d'appareil POS fixe sont compris dans les frais devant être payés par le cocontractant. Les « frais d'itinérance » résultant de l'utilisation d'un appareil POS GPRS doivent être acquittés séparément par le cocontractant.

Les paiements en cours sont débités par prélèvement (SEPA) sur le compte bancaire indiqué par écrit par le cocontractant. Le cocontractant remet à cet effet à PAYONE une autorisation de prélèvement ou un mandat SEPA correspondant. En cas de rejet d'un prélèvement dont le cocontractant est responsable, des frais de transaction de 15 CHF sont imputés. Le cocontractant informe PAYONE par écrit et sans délai de tout changement dans ses coordonnées bancaires.

Le cocontractant ne peut opposer de compensation qu'au moyen de prétentions non contestées ou ayant force de chose jugée. Le cocontractant ne peut invoquer le droit de rétention pour des prétentions qui ne sont pas liées aux contrats cités par les présentes conditions générales.

Tous les paiements dus à PAYONE, y compris les dommages et intérêts et les dommages et intérêts forfaitaires sont payables avec la TVA au taux applicable dans la mesure où ils sont assujettis à la TVA.

## 28 CONTRAT DE LOCATION DES APPAREILS POS, APPAREILS PÉRIPHÉRIQUES ET ACCESSOIRES (« BIENS LOUÉS »)

### (1) Tendue des prestations

PAYONE consent au cocontractant pendant la durée du contrat le droit de posséder et d'utiliser de façon indépendante les biens loués.

Les biens loués désignent les appareils POS et les dispositifs périphériques fournis par PAYONE en vertu du présent contrat pour les autorisations électroniques et l'exécution des procédures de paiement. Le cocontractant supporte seul les frais de connexion et les frais de transmission de données. Les biens loués ne comprennent pas le matériel consommable comme les rouleaux de papier, les batteries et les autres accessoires comme les bornes de charge, les chargeurs et les batteries ne font pas partie des biens loués.

PAYONE est en droit à tout moment, de :

- réaliser dans les logiciels tous changements considérés comme nécessaires pour les opérations ; le cocontractant supporte les frais de téléchargement.
- remplacer les biens loués par d'autres biens loués, et de faire appel à d'autres fabricants d'un niveau de performance égal ou supérieur. Les frais d'utilisation convenus ne sont pas affectés par un éventuel changement.
- les appareils POS doivent être accessibles à tout moment pour pouvoir être inspectés inopinément et sans délai.

Le logiciel utilisé est conforme aux exigences actuelles des autorités de certification. Si, pendant la durée du présent contrat, de nouvelles exigences sont imposées concernant le matériel ou les logiciels de l'appareil POS et si ces exigences ne peuvent être satisfaites qu'en remplaçant entièrement le terminal par un autre dispositif du même fabricant ou d'un autre fabricant, ce remplacement se fera aux frais du cocontractant aux prix couramment appliqués par PAYONE.

Les biens loués restent la propriété de PAYONE. Les transferts à des tiers de quelque manière que ce soit sont interdits. En cas d'action des créanciers du cocontractant, en particulier en cas de saisie des biens loués, le cocontractant en informera immédiatement PAYONE. Le cocontractant supportera les éventuels coûts d'intervention.

### (2) Responsabilité

Le cocontractant utilise les biens loués avec le plus grand soin, il les préserve et les protège contre tout dommage. Le cocontractant doit protéger l'appareil POS contre les tiers non autorisés à l'utiliser. S'il soupçonne que des tiers sont parvenus à accéder sans autorisation à l'appareil POS, le cocontractant doit en informer PAYONE immédiatement.

Le cocontractant est tenu d'adresser par écrit ses réclamations à PAYONE concernant d'éventuels défauts apparents dans un délai de deux semaines à compter de la constatation du défaut. À l'expiration de ce délai, le cocontractant ne peut plus faire valoir des droits à garantie pour ces défauts.

### (3) Obligations des contrats de location et obligations post-contractuelles

Le contrat de location entre en vigueur dès que les biens loués sont opérationnels. Les biens loués sont considérés comme opérationnels lorsqu'au moins un des types de cartes approuvées peut être utilisé par l'appareil POS.

Dans tous les cas, à la résiliation du contrat, le cocontractant est tenu de renvoyer à ses propres frais et risques les biens loués à PAYONE, à moins que cela ne soit impossible pour des raisons indépendantes de la volonté du cocontractant. S'il ne respecte pas cette obligation, le cocontractant est tenu de payer un dédommagement qui correspond en tout cas à la valeur comptable des biens loués et au moins à 250 CHF, sauf si le cocontractant apporte la preuve que la valeur est moindre ou que PAYONE prouve que la valeur est supérieure. La valeur comptable correspond à la différence entre la valeur d'acquisition des biens loués et l'amortissement linéaire des biens loués sur la base des dispositions fiscales applicables.

### (4) Frais d'utilisation

Pendant la durée du contrat de location, le cocontractant s'acquitte des frais d'utilisation convenus.

Si pour des raisons qui ne sont pas imputables à PAYONE, les biens loués ne sont pas fonctionnels intégralement ou partiellement, le cocontractant demeurera tenu de payer les frais de location mensuels. Il en va de même dans le cas où l'utilisation des biens loués n'est réduite que dans une moindre mesure.

### (5) Droits d'utilisation

PAYONE accorde au cocontractant, pour la durée du contrat, un droit d'utilisation simple non cessible et non exclusif pour le logiciel utilisé. Le cocontractant n'est pas autorisé à faire des copies du logiciel, à le décompiler, le modifier ou le traduire, le transformer ou l'arranger ni à reproduire les résultats ainsi obtenus. De même, ce droit d'utilisation n'autorise pas le cocontractant à octroyer des sous-licences, à céder à des tiers tout ou partie des droits d'utilisation accordés dans le cadre du droit d'utilisation ou à accorder d'autres droits d'utilisation à des tiers.

## 29 CONTRAT DE VENTE DES APPAREILS POS, DES DISPOSITIFS PÉRIPHÉRIQUES ET DES ACCESSOIRES (« BIENS VENDUS »)

### (1) Livraison

À moins qu'il en soit convenu autrement dans des cas individuels, les biens vendus sont livrés dans les quatre semaines qui suivent la conclusion du contrat. Des livraisons partielles peuvent être effectuées.

PAYONE achemine les biens commandés par des moyens de transport habituels (poste, train, transporteur, coursier, etc.) aux risques et aux frais du cocontractant.

### (2) Réserve de propriété

L'entreprise PAYONE demeure propriétaire de la marchandise livrée jusqu'à ce qu'elle ait reçu la totalité des paiements de la part du cocontractant, en application du contrat. Le cocontractant autorise PAYONE, à partir de la date de signature du contrat, à réaliser l'inscription au Registre des réserves de propriété, en application de l'article 715 du Code Civil. Le cocontractant s'engage à manipuler la marchandise livrée avec précaution. Si la marchandise livrée sous réserve de propriété est vendue, vendue en leasing ou louée par le cocontractant à un tiers, à la date de la vente ou de la location, le cocontractant cède sa créance vis-à-vis du tiers en question à PAYONE, et cela, à hauteur de la créance que PAYONE a auprès de lui. Le cocontractant doit informer PAYONE de la vente ou de la location. PAYONE est en droit d'informer le nouveau propriétaire ou locataire si le cocontractant ne l'a pas fait lui-même.

### (3) Garantie

PAYONE consent une garantie pour une période de 12 mois à compter de la livraison.

Le cocontractant est tenu d'inspecter immédiatement les biens vendus dès leur réception ; tout défaut apparent doit faire l'objet d'une réclamation écrite de la part du cocontractant auprès de PAYONE dans un délai de deux semaines après réception de la livraison, en incluant le bon de livraison ou la facture.

La garantie ne couvre pas les défauts résultant d'une utilisation incorrecte, d'un manque d'entretien, d'une durée de fonctionnement excessive des biens, ou d'une utilisation non conforme.

À sa propre discrétion, PAYONE peut exécuter son obligation de garantie par des réparations ou des nouvelles livraisons ; la nouvelle livraison est exclusivement la livraison d'une nouvelle version du programme exempt de défaut.

Si la réparation ou la nouvelle livraison est infructueuse, le cocontractant peut résilier le contrat ou baisser le prix d'acquisition.



#### (4) Copie ou reproduction de programmes

Le cocontractant est autorisé à utiliser le programme logiciel installé dans le cadre de ce contrat sur les appareils POS achetés au même moment pour l'autorisation électronique et l'exécution de procédures de paiement. Le droit d'utilisation est non exclusif et non cessible. Le cocontractant n'est pas autorisé à faire des copies du logiciel, à le décompiler, le modifier ou le traduire, le transformer ou l'arranger ni à reproduire les résultats ainsi obtenus. De même, ce droit d'utilisation n'autorise pas le cocontractant à octroyer des sous-licences, à céder à des tiers tout ou partie des droits d'utilisation accordés dans le cadre du droit d'utilisation ou à accorder d'autres droits d'utilisation à des tiers.

Toute reproduction ou toute distribution de copies non autorisée constitue une violation des droits de PAYONE et/ou des droits d'auteur des tiers et entraînera des poursuites civiles et pénales.

### 30 INSTALLATION DE L'APPAREIL POS, CONTRAT DE MAINTENANCE

#### (1) Installation

Sauf accord contraire stipulé par le contrat, le cocontractant prend lui-même en charge l'installation des appareils POS achetés auprès de PAYONE. Le cocontractant doit également s'assurer que les branchements électriques, les raccordements de télécommunication et de transmission des données nécessaires sont installés et entretenus à ses frais sur le lieu qu'il a choisi pour l'utilisation du terminal.

À cette fin, le cocontractant doit également veiller à ce qu'un antivirus actuel et une infrastructure de routeur actuelle soient toujours présents au niveau logiciel.

#### (2) Contrat de maintenance

La conclusion d'un contrat de maintenance est obligatoire lors de l'achat d'un appareil POS.

Le cocontractant peut choisir entre 2 types d'assistance téléphonique :

##### a. Service Total (grande Hotline) :

Le Service Total englobe l'assistance téléphonique pour les questions relatives au fonctionnement et à la technique de l'appareil POS dans la langue du pays et le remplacement de l'appareil POS dans les 2 jours ouvrables. En cas de besoin, PAYONE initie/consigne automatiquement les téléchargements de logiciel correspondants. Si un remplacement est nécessaire, le cocontractant envoie son appareil POS à l'adresse indiquée par PAYONE et reçoit un appareil de substitution équivalent dans les 2 jours ouvrables. Les frais de remplacement de l'appareil, y compris l'installation et la mise en service de l'appareil de substitution, sont pris en charge par PAYONE à condition que le défaut de l'appareil ne soit pas imputable au cocontractant. L'appareil de remplacement doit présenter au minimum des caractéristiques et des fonctionnalités comparables, à l'exclusion d'éventuelles fonctions spécifiques au client. Le service de remplacement est annulé si le cocontractant a lui-même résolu les problèmes, ouvert l'appareil ou apporté des modifications à l'appareil. Le service d'échange est également annulé lorsque l'appareil TPV n'est plus pris en charge par le fabricant de terminaux respectif (par ex. parce que les exigences réglementaires des organismes émetteurs de cartes ne sont plus satisfaites). PAYONE prouvera au cocontractant, sur demande, que le fabricant de terminaux respectifs ne prend plus en charge l'appareil TPV concerné. La réparation de dommages résultant d'un cas de force majeure, d'une utilisation inappropriée ou d'une utilisation non conforme de l'appareil par le cocontractant ou des tiers n'est pas incluse dans le contrat de maintenance.

##### b. Abonnement de service (petite Hotline) :

L'abonnement de service englobe l'assistance téléphonique pour les questions relatives au fonctionnement et à la technique de l'appareil POS dans la langue du pays. Si un remplacement se révèle nécessaire, le cocontractant devra en payer les frais. Les frais de remplacement ne sont pas inclus dans les frais de service. En cas de besoin, PAYONE initie/consigne automatiquement les téléchargements de logiciel correspondants. En cas de problème de fonctionnement de l'appareil nécessitant un remplacement, celui-ci sera remplacé le jour ouvrable suivant la réception de la notification de défaut par envoi postal. Il incombe à PAYONE de décider des réparations à effectuer ou de la nécessité de remplacer l'appareil. Le cocontractant est tenu de renvoyer l'appareil défectueux à PAYONE dans les 10 jours calendaires. Ce service de remplacement est annulé si le cocontractant a lui-même résolu les problèmes, ouvert l'appareil ou apporté des modifications à l'appareil. La réparation de dommages résultant d'un cas de force majeure, d'une

utilisation inappropriée ou d'une utilisation non conforme de l'appareil par le cocontractant ou des tiers n'est pas incluse dans le contrat de maintenance.

#### (3) Frais d'installation et de maintenance

Le montant des frais de maintenance est précisé dans le contrat ; s'il n'y figure pas, la liste générale des tarifs et services de PAYONE est applicable.

Si l'appareil POS ou les dispositifs périphériques ne sont pas opérationnels, partiellement ou entièrement, pour des raisons qui ne sont pas imputables à PAYONE, le cocontractant sera tenu de payer les frais de maintenance.

#### (4) Mise à disposition de logiciels par maintenance à distance

Si les parties sont convenues d'une extension fonctionnelle ou d'une mise à jour du logiciel (« download ») de l'appareil POS via le réseau de télécommunications, PAYONE les activera dans le cadre de la maintenance à distance et permettra au cocontractant d'accéder à la maintenance à distance.

### 31 DISPOSITIONS DIVERSES

(1) Toute cession par le cocontractant de ses droits à l'encontre de PAYONE est exclue.

(2) Les dispositions du présent contrat n'affectent pas les éventuels droits ou obligations de PAYONE et du cocontractant résultant d'un autre contrat conclu entre PAYONE et le cocontractant.

(3) Tous les avenants ou ajouts au présent contrat, y compris à la présente clause, ne seront valables que s'ils sont rédigés par écrit.

(4) Si l'une des clauses du présent contrat devait être intégralement ou partiellement caduque, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. La clause caduque doit être remplacée par une clause valable se rapprochant le plus possible de l'objectif économique de la disposition caduque.

(5) En cas de changements dans le contrat ou dans les conditions générales, PAYONE préviendra le client au moins 2 mois avant que les changements soient effectifs (notification de changements). Toute modification du présent contrat, des conditions générales et des rémunérations convenues doit être notifiée par PAYONE au cocontractant au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur (avis de modification). Les modifications ne requièrent pas la forme écrite. Il suffit de signaler que les modifications seront envoyées au cocontractant sur demande et qu'il est possible de les télécharger sur une page Internet. La modification est réputée avoir été acceptée par le cocontractant - sous réserve d'une résiliation du cocontractant conformément à la phrase 5 - si le cocontractant n'a pas signalé son refus avant la date d'entrée en vigueur de la modification, telle qu'indiquée dans l'avis de modification. PAYONE précisera au cocontractant les conséquences de son silence dans l'avis de modification. Le délai est réputé avoir été respecté si le cocontractant a notifié son refus à PAYONE avant la date d'entrée en vigueur de la modification telle qu'indiquée dans l'avis de modification. Après réception de l'avis de modification, le cocontractant peut également résilier le contrat sans frais et sans préavis jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la modification telle qu'indiquée dans l'avis de modification. PAYONE mentionnera le droit de résiliation sans frais et sans préavis dans l'avis de modification. La résiliation doit être faite par écrit. Si le cocontractant fait opposition, PAYONE est en droit de résilier le contrat sans préavis.

(6) PAYONE peut également, en vue d'une modification du contrat et des conditions générales, avant l'expiration de la durée normale du contrat et avec un préavis de six semaines résilier exceptionnellement le contrat avec proposition modificative, si PAYONE estime, au vu de la situation juridique (y compris de la jurisprudence), que la modification des règles des organismes émetteurs de cartes, de l'état actuel de la technique (particulièrement en ce qui concerne les questions de sécurité) ou des conditions objectives du marché, est nécessaire.

(7) Le contrat est assujéti au droit substantiel suisse à l'exclusion de la convention des Nations-Unies sur la vente internationale de marchandises (CISG) du 11 avril 1980. Le tribunal de Zurich est seul compétent pour tout litige résultant de ce contrat.

(8) Toute version éventuellement fournie en une autre langue étrangère ne sera qu'à titre informatif et la version en langue allemande des présentes conditions générales prévaut et un exemplaire peut à tout moment être remis au cocontractant à sa demande.

Version : Février 2020