Conditions générales d'Adyen For Platforms

Services de traitement des paiements

1 Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent:

3D Secure	Le protocole dit « Three-Domain Secure » conçu par Visa International Inc. (Visa) et commercialisé sous la marque « Verified by Visa » et « MasterCard SecureCode » conçu par MasterCard International Inc. (MasterCard), y compris leurs futures versions ainsi que les éventuelles modifications qui y sont apportées.
Acquéreur / Banque distributrice	Un organisme financier autorisé par le propriétaire d'un système à permettre l'utilisation d'un Mode de paiement en acceptant les Transactions émanant de Commerçants pour le compte des Propriétaires du système, en les acheminant vers les Propriétaires du système ou les Banques émettrices, ainsi qu'en collectant et en réglant les sommes concernées au Commerçant.
Acquisition par l'intermédiaire de l'Agent de traitement	L'utilisation d'un Mode de paiement par l'intermédiaire d'un Agent de traitement, qui intervient en qualité d'Acquéreur ou conclut un contrat avec l'Acquéreur tiers en question pour permettre au Commerçant d'utiliser ce Mode de paiement.
Autorisation	Le processus par lequel un acheteur (ou un Commerçant pour le compte d'un acheteur) demande la permission d'utiliser un Mode de paiement pour acheter en particulier un Service ou Produit du Commerçant.
Jour ouvrable	Un jour autre qu'un samedi ou un dimanche durant lequel les banques sont ouvertes aux Pays-Bas.
Période de Prise en compte	La période durant laquelle une Transaction autorisée peut être Prise en compte. La Période de Prise en compte varie en fonction du Mode de paiement.
Prise en compte	La confirmation du Commerçant à l'Acquéreur qu'une Transaction pour laquelle il a reçu une Autorisation est sur le point d'être exécutée et que le Compte de l'acheteur va être effectivement débité du montant de la Transaction.
Carte	Tout type de Carte de Crédit ou de Débit susceptible d'être utilisée par un acheteur pour effectuer une Transaction sur son Compte de carte.
Système de cartes	Visa, MasterCard ou un fournisseur de cartes comparable.

Méthode de vérification des cartes / Code CVM	Le code numérique à 3 ou 4 chiffres imprimé sur une Carte. Ce code est connu, pour Visa : sous la dénomination CVV2 ; pour MasterCard : sous la dénomination CVC2 ; pour American Express : CID. Ces codes sont collectivement dénommés le Code CVM.
Détenteur de la Carte	Toute personne à laquelle une Carte est remise, qui possède et utilise une Carte et, si nécessaire, dont la signature figure sur la Carte en tant que son utilisateur autorisé.
Rejet du débit	Une Transaction dont le débit est rejeté à la demande de l'acheteur ou de l'Émetteur, conformément aux Règles du Système applicables, entraînant une annulation d'une Transaction dont un Commerçant a été ou aurait dû être payé. En cas de Rejet du débit d'une Transaction pour laquelle un Commerçant a déjà reçu le Règlement des sommes correspondantes, le Commerçant se voit dans l'obligation inconditionnelle de restituer immédiatement les sommes versées à l'Agent de traitement, afin de permettre à celui-ci de les restituer au Propriétaire du système ou à l'Acquéreur.
Date de remise	La date à laquelle le Produit ou Service du Commerçant est complètement remis à l'acheteur, qui a payé le montant de la Transaction correspondant.
Amende	Toute amende, tous frais de fonctionnement levés ou tout autre paiement complémentaire, tels qu'imposés par les Propriétaires du système ou les Acquéreurs au Commerçant ou à l'Agent de traitement, par suite d'événements tels que, sans limitation, une violation des Règles du système commise ou causée par le Commerçant, des niveaux de Fraude excessifs ou des niveaux de Rejet du débit excessifs.
Outil de gestiongestion des fraudes	L'outil de gestiongestion des fraudes créé et mis à disposition par l'Agent de traitement dans le cadre des Services, qui attribue aux Transactions un indice de fraude qui indique le degré de probabilité qu'une Transaction soit frauduleuse et permette à Marketplace (agissant pour le compte du Commerçant) de rejeter automatiquement la Transaction, en fonction des valeurs seuils fixées par Marketplace pour le compte du Commerçant.
Émetteur /Banque émettrice	Un organisme qui émet des Modes de paiement au profit de l'acheteur et dont le nom figure sur la Carte ou le relevé de compte bancaire en qualité d'Émetteur, ou qui établit une relation contractuelle avec l'acheteur eu égard au Mode de paiement.
Marketplace	Le marché offrant la Plateforme Marketplace par l'intermédiaire de laquelle le Commerçant interagit avec les acheteurs.
Plateforme Marketplace	La plateforme de commerce en ligne proposée par Marketplace, aux fins de son utilisation par le Commerçant.
Commerçant	La partie qui conclut un Accord commercial avec l'Agent de traitement et pour laquelle l'Agent de traitement traite les Transactions en lien avec les Services et Produits du Commerçant.

Accord commercial	Les modalités convenues dans le processus de mise en œuvre ainsi que celles de tous documents auxquels le processus de mise en œuvre renvoie (tels que les présentes Conditions générales), y compris l'accord conclu entre l'Agent de traitement et le Commerçant aux fins de la fourniture des Services au Commerçant, notamment l'ensemble des Annexes et autres documents joints par référence.
Produit du Commerçant / Service du Commerçant	Un produit ou service que le Commerçant vend et pour lequel des Transactions sont traitées.
Devise de commande	La Devise dans laquelle la Transaction est initialement proposée à l'acheteur.
Devise de paiement	La Devise dans laquelle la Transaction est traitée.
Données de paiement	Les informations qui composent un message relatif à un Transaction devant être soumises à l'Interface de paiement afin de permettre le traitement de la Transaction par l'Agent de traitement et la réalisation des contrôles anti-fraude, notamment les données relatives à la Carte, à l'acheteur, les données d'authentification et le montant du paiement.
Interface de paiement	Une méthode de connexion électronique que l'Agent de traitement fournit au Commerçant afin de communiquer les Données de paiement relatives à chaque Transaction, qui permet à l'Agent de traitement de fournir les Services connexes.
Mode de paiement	Une méthode permettant aux acheteurs d'effectuer des paiements au profit des Commerçants, telle que les Cartes, les virements bancaires en ligne et hors ligne et les prélèvements automatiques proposés par le Propriétaire du système.
Agent de traitement	Adyen N.V., société immatriculée à Amsterdam sous le numéro 34259528, dont le siège social est sis Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Pays-Bas.
Remboursement	L'annulation (partielle) d'une Transaction donnée à l'initiative ou à la demande du Commerçant, entraînant le remboursement des sommes à l'acheteur.
Propriétaire du système	La partie qui propose ou contrôle le Mode de paiement concerné.
Règles du système	L'ensemble des statuts, règles, règlements, règles opérationnelles, procédures ou dérogations prévus par les Propriétaires du système, tels que modifiés ou complétés en tant que de besoin, et que le Commerçant doit respecter lorsqu'il utilise le Mode de paiement. L'Agent de traitement peut, par l'intermédiaire du service Marketplace, mettre à la disposition du Commerçant des extraits et récapitulatifs des Règles du système, mais seules les Règles du système émises par le Propriétaire du système alors en vigueur sont opposables au Commerçant.
Service(s)	L'ensemble des services de traitement des paiements, de gestiongestion des fraudes, de rapprochement, de rapport, de Règlement et autres que l'Agent de

	traitement fournit au Commerçant afin de permettre à ce dernier d'utiliser les Modes de paiement pour recevoir des paiements de ses acheteurs.
Règlement	Le paiement des sommes que l'Agent de traitement doit au Commerçant, dues eu égard aux règlements que l'Agent de traitement reçoit des Acquéreurs ou des Propriétaires du système eu égard à des Transactions valablement traitées pour le Commerçant, déduction faite des montants des Remboursements et Rejets du débit, des frais et sommes nécessaires au maintien du Dépôt du Commerçant en fonction du Niveau de dépôt prévalant alors. Les termes « Règle » et « Réglé » ont la même signification.
Logiciels	L'ensemble des programmes et données développés ou exploités par l'Agent de traitement afin de fournir le Service à ses Commerçants, notamment l'Interface de paiement.
Conditions générales	La version en vigueur des présentes conditions générales de l'Agent de traitement.
Transaction	La demande d'Autorisation du paiement d'un acheteur au profit du Commerçant que le Commerçant soumet à l'Agent de traitement.
Montant des commandes en suspens	Le montant total, à tout moment, des Transactions Autorisées, Prises en compte et/ou Réglées pour le Commerçant, au regard desquelles les Produits ou Services du Commerçant n'ont pas encore été remis à l'acheteur concerné ou les droits de retour ou d'annulation de la commande de l'acheteur n'ont pas expiré en vertu des conditions générales du Commerçant ou du droit applicable.

2 Description du Service

2.1 Traitement du paiement

Le Commerçant utilisera les Services par l'intermédiaire de la Plateforme Marketplace. Marketplace représente le Commerçant eu égard à l'Agent de traitement pour ce qui est de l'utilisation des Services par le Commerçant ; l'Agent de traitement peut présumer que Marketplace est autorisée et habilitée par le Commerçant à utiliser les Services, soumettre les Transactions pour le compte du Commerçant et conformément aux permissions et instructions que les Commerçants donneront à Marketplace.

Le Commerçant est tenu de s'assurer que toutes les données que l'Agent de traitement demande eu égard à une Transaction, y compris celles nécessaires aux contrôles anti-fraude, sont fournies. Si le Commerçant ne fournit pas les données demandées avec chaque Transaction, l'Agent de traitement peut être contraint, en vertu des Règles du système, de suspendre le traitement de la Transaction ou les Transactions peuvent être refusées par les Propriétaires du système ou les Acquéreurs concernés. L'Agent de traitement peut, en tant que de besoin, modifier les données nécessaires au traitement des Transactions en informant le Commerçant par le biais de Marketplace, afin de pourvoir

traiter les Transactions et réaliser les contrôles anti-fraude conformément aux Règles du système. Marketplace doit (i) avoir accès aux données relatives à la Transaction afin d'apporter une aide au Commerçant au niveau de chaque Transaction, et (ii) gérer techniquement les paramètres utilisateur du Commerçant eu égard aux Services, pour le compte du Commerçant (p. ex. 3D Secure et les paramètres de gestiongestion des fraudes).

2.2 Enregistrement du Commerçant et vérification KYC

Pour permettre à l'Agent de traitement de respecter les lois et réglementations en matière de lutte contre le terrorisme, de services financiers et autres en vigueur, ainsi que les exigences de connaissance du client (Know Your Customer ou KYC) imposées par les Propriétaires du système et les Acquéreurs, le Commerçant doit, lors de la conclusion de l'Accord commercial puis, à la première demande de l'Agent de traitement, communiquer certaines informations sur lui-même et ses activités (les « Données d'enregistrement »). Le Commerçant garantit sans réserve que toutes les Données d'enregistrement communiquées sont exactes et à jour.

Le Commerçant avisera l'Agent de traitement par écrit au moins trois Jours ouvrables à l'avance par le biais de Marketplace de tout changement dans les Données d'enregistrement. A la première demande de l'Agent de traitement, le Commerçant communiquera les informations complémentaires et les justificatifs que l'Agent de traitement pourra raisonnablement juger nécessaires aux fins du respect des lois et réglementations en vigueur ainsi que des exigences KYC du Propriétaire du système et de l'Acquéreur. Le Commerçant reconnaît que l'Agent de traitement peut procéder à d'autres vérifications quant à son identité, sa solvabilité et ses antécédents en contactant et en consultant des registres, les autorités publiques ainsi que des relations du Commerçant. L'Agent de traitement traitera les informations d'enregistrement du Commerçant conformément à sa déclaration de confidentialité (disponible sur www.adyen.com).

L'admission du Commerçant en tant qu'utilisateur des Services et des Modes de paiement pertinents par l'Agent de traitement est strictement personnelle et se limite à l'utilisation des Services aux fins du paiement des produits et services propres du Commerçant. Le Commerçant ne saurait utiliser les Services pour faciliter le paiement de produits ou services vendus par des tiers ; il ne peut donc pas revendre les Services à des tiers. Le Commerçant ne peut utiliser les Services que dans le cadre de son commerce, son activité, son métier ou sa profession.

L'assistance offerte pour chaque Mode de paiement est soumise à l'acceptation du Propriétaire du système ou de l'Acquéreur utilisé par le Propriétaire du système concerné, qui peut être refusée ou retirée à tout moment à l'entière discrétion de ce Propriétaire du système ou de cet Acquéreur. Le Commerçant autorise par les présentes l'Agent de traitement à communiquer les Données d'enregistrement reçues aux Propriétaires du système ou Acquéreurs concernés afin d'obtenir l'autorisation de donner au Commerçant accès à leur Mode de paiement.

2.3 Assistance liée au Mode de paiement

Les Modes de paiement offertesdans le cadre des Services peuvent varier en tant que de besoin. L'Agent de traitement notifiera au moins un mois à l'avance (via Marketplace) son intention d'interrompre ou de modifier la fournirture de tout Mode de paiement, sauf en cas d'incapacité raisonnablement justifiée. L'Agent de traitement fera tout ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour proposer au Commerçant une alternative en cas d'arrêt d'un Mode de paiement.

Le Commerçant comprend que les Acquéreurs ou les Propriétaires du système peuvent résilier certains Mode de paiement, en modifier les caractéristiques ou changer les critères d'acceptation à leur utilisation. L'Agent de traitement peut par conséquent se trouver contraint d'empêcher le Commerçant de continuer à utiliser ce Mode de paiement ou imposer des restrictions ou conditions supplémentaires à son utilisation, suite aux décisions prises par l'Acquéreur ou le Propriétaire du système concerné. Dans la mesure du possible, l'Agent de traitement déploiera des efforts raisonnables pour aviser le Commerçant à l'avance (via Marketplace) d'un tel changement ou d'une telle résiliation d'un Mode de paiement

2.4 3D Secure

Dans le cadre des Services, l'Agent de traitement offrira une assistance eu égard à l'authentification 3D Secure, si celle-ci est proposée par le Propriétaire du système ou l'Acquéreur tiers concerné.

2.5 Devise de paiement

L'Agent de traitement aura le droit de proposer à l'acheteur la possibilité d'utiliser une devise différente de la Devise de commande. Dans ce cas, le Commerçant recevra toujours le Règlement du montant de la Transaction dans la Devise de commande (à moins qu'une autre devise n'ait été acceptée ou que le Commerçant ne permette pas un Règlement dans la Devise de commande sur son compte bancaire).

2.6 Gestion des fraudes

Toutes les Transactions traitées dans le cadre des Services seront passées au crible de l'Outil de gestion des fraudes de l'Agent de traitement, qui procède à plusieurs vérifications sur une Transaction et lui attribue un indice de fraude correspondant au degré de probabilité qu'elle soit frauduleuse. L'Outil de gestion des fraudes ne garantit pas l'absence de Transactions frauduleuses, de compensations ni d'Amendes en résultant. Une Transaction peut être frauduleuse ou non en dépit de l'indice attribué. Marketplace gérera techniquement les paramètres de l'Outil de gestion des fraudes pour le compte du Commerçant. En outre, l'Agent de traitement se réserve le droit d'annuler les Transactions dont il a de bonnes raisons de penser qu'elles sont frauduleuses ou impliquent d'autres activités criminelles, même si l'Outil de gestion des fraudes ne les a pas bloquées.

2.7 Règlements

Les sommes dues par l'acheteur facturées pour les Transactions valablement traitées du Commerçant (Acquises par l'intermédiaire de l'Agent de traitement) sont réglées par l'Acquéreur ou le Propriétaire du système concerné sur le ou les comptes détenus par l'Agent de traitement. Les sommes que l'Agent de traitement perçoit des utilisateurs du service de paiement ou d'un autre prestataire de service de paiement et détenues sur le ou les comptes de traitement des paiements par l'Agent de traitement sont préservées conformément aux exigences de préservation de la Banque centrale néerlandaise (De Nederlandsche Bank). L'Agent de traitement règlera ensuite les sommes reçues, en prélevant dessus les frais convenus entre Marketplace et le Commerçant, directement au Commerçant qui est le créancier des sommes reçues et le seul détenteur du pouvoir de disposer de

ces sommes. Le règlement est basé sur les instructions de règlement impératives des Commerçants soumises par Marketplace pour le compte du Commerçant via la Plateforme Marketplace. Marketplace n'est en aucun cas autorisée à transmettre à l'Agent de traitement des instructions personnelles quant au règlement des sommes.

L'Agent de traitement est exclusivement tenu de procéder au Règlement des Transactions pour lesquelles il a reçu un ou plusieurs règlements de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système. Il incombe au Commerçant de déterminer s'il juge acceptables les conditions imposées par le Mode de paiement aux fins du règlement (telles que communiquées en tant que de besoin par l'intermédiaire de Marketplace). C'est particulièrement vrai pour certains Modes de paiement qui ne sont pas surveillés et régis par des autorités publiques en charge des services financiers comme, sans limitation, les cartes prépayées qui ne relèvent pas du Système de cartes ainsi que les paiements par SMS et système RVI. Le Commerçant comprend et reconnaît que l'Agent de traitement ne l'indemnisera pas en cas de retard d'exécution ou d'inexécution, d'insolvabilité ou de faillite de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système entraînant un retard voire l'absence de Règlement du Commerçant pour les Transactions traitées.

L'Agent de traitement se réserve le droit de retenir le Règlement des Transactions si elles sont Prises en compte mais suspectées d'être frauduleuses, liées à des activités illégales ou susceptibles de faire l'objet d'un Rejet du débit par l'Agent de traitement ou l'Acquéreur ou le Propriétaire du système concerné, jusqu'à ce que l'Agent de traitement, l'Acquéreur ou le Propriétaire du système concerné ou un tiers désigné par l'une de ces parties ait achevé son enquête de manière satisfaisante. Le Commerçant coopérera pleinement à une telle enquête.

Aucun intérêt ne sera dû sur les montants retenus par l'Agent de traitement avant leur Règlement au Commerçant, sauf si le Règlement est retardé de plus de 30 jours de manière intentionnelle ou du fait d'une grave négligence de l'Agent de traitement. Dans ce cas, l'Agent de traitement devra un intérêt sur le montant Réglé en retard à un taux correspondant au taux EURIBOR à trois mois majoré de 2 %.

2.8 Données nécessaires

En tant que de besoin, à la première demande de l'Agent de traitement, le Commerçant fournira l'ensemble des informations requises concernant les Dates de remise alors en vigueur ou prévues pour les Transactions traitées et les estimations du délai moyen entre l'Autorisation de la Transaction et la Date de remise connexe. Par ailleurs, le Commerçant fournit à l'Agent de traitement, à sa première demande, l'ensemble des informations demandées quant à la capacité du Commerçant à fournir les Produits et Services du Commerçant qu'il vend au moyen des Services, à sa situation financière, à sa solvabilité et à ses liquidités.

2.9 Obligations du Commerçant et restrictions

Le Commerçant ne peut utiliser les Services qu'aux fins du paiement des Produits et Services du Commerçant dont il a convenu avec Marketplace qu'ils seraient proposés par l'intermédiaire de la Plateforme Marketplace. Le Commerçant ne peut pas utiliser les Services pour le paiement de Produits et Services du Commerçant (i) s'il est illégal de les proposer ou de les fournir dans ou depuis le pays concerné ou (ii) figurant dans la Liste des Produits et Services Interdits et Soumis à restriction de l'Agent de traitement. L'Agent de traitement peut actualiser cette liste à sa discrétion, si cela est

nécessaire pour respecter la loi, se conformer aux Règles du système, prévenir des niveaux élevés de Rejets du débit ou réduire l'exposition à des transactions potentiellement frauduleuses ou illégales. Le Commerçant sera informé des mises à jour par l'intermédiaire de Marketplace. Si un changement publié affecte une part importante des Produits ou Services du Commerçant, celui-ci peut résilier l'Accord commercial en avisant l'Agent de traitement par écrit (via Marketplace). Le fait que l'Agent de traitement accepte le Commerçant comme client ne saurait être interprété comme un conseil ou avis de l'Agent de traitement quant à la légalité des Produits et Services du Commerçant ou à l'utilisation que le Commerçant prévoit de faire des Services.

Les Services de l'Agent de traitement ne doivent pas être utilisés (et les Transactions ne peuvent pas être soumises pour traitement) pour le pré-paiement des Produits et Services du Commerçant dont la Date de remise intervient, en tout ou en partie, plus de 12 mois après la date à laquelle la Transaction est soumise pour traitement. Cela expose plus fortement les Transactions aux Rejets du débit.

2.10 AVERTISSEMENT – Amendes infligées par les Propriétaires du système

En cas de violation de certaines exigences importantes des Règles du système par les Commerçants, certains Propriétaires du système (tout particulièrement les Systèmes de cartes) peuvent infliger de lourdes Amendes. Les Propriétaires du système le font pour protéger de manière collective les acheteurs, les Commerçants et les fournisseurs de Modes de paiement contre les abus, fraudes, activités illégales, violations du droit en vigueur, atteintes à la réputation et frais excessifs. Principaux exemples de Règles du système pouvant donner lieu à de telles Amendes : (i) utilisation du Mode de paiement pour d'autres Produits et Services du Commerçant que ceux pour lesquels il a reçu une autorisation expresse ; (ii) utilisation du Mode de paiement pour des Produits et Services du Commerçant qui contreviennent au droit en vigueur ; (iii) utilisation du Mode de paiement pour la vente des Produits et Services du Commerçant pour lesquels l'utilisation a été expressément interdite par le Propriétaire du système (tels que les contenus pour adultes, la drogue, les armes, les jeux d'argent) ; (iv) utilisation du Mode de paiement au profit d'un tiers / revente de l'utilisation du Mode de paiement à un tiers (l'autorisation d'utiliser un Mode de paiement accordée au Commerçant est strictement personnelle) ; (v) pourcentage des Transactions d'un Commerçant donnant lieu à un Rejet du débit excédant le seuil de tolérance ; (vi) manquement aux obligations de sécurité et de confidentialité eu égard aux Données de paiement (voir les par. 4.1 et 4.3 pour plus de détails) ; (vii) les activités frauduleuses et trompeuses dont les acheteurs sont victimes.

Il est fortement recommandé au Commerçant de consulter régulièrement les Règles du système en vigueur (disponibles via Marketplace) ainsi que les changements pertinents apportés au droit en vigueur dans la mesure où ils s'appliquent aux Produits et Services du Commerçant et à ses pratiques commerciales afin de s'assurer qu'il respecte les Règles du système applicables. Si le Commerçant juge les Règles du système (y compris l'éventualité d'une Amende) inacceptables, il est libre de cesser à tout moment d'utiliser le Mode de paiement concerné (les Règles du système et les présentes Conditions resteront applicables aux Transactions précédemment traitées pour le Commerçant).

Si l'Agent de traitement prend connaissance ou est avisé que le comportement du Commerçant l'expose potentiellement à une Amende, le Commerçant devra fournir, à la première demande, toute l'aide raisonnable pour contribuer à l'enquête sur les circonstances pertinentes et remédier à une violation, sans préjudice des autres droits et recours dont dispose l'Agent de traitement aux termes

des présentes Conditions générales dans ce cas de figure. Dans la mesure du possible, l'Agent de traitement partagera toute rétroaction pertinente reçue du Commerçant avec l'Acquéreur / le Propriétaire du système gérant la potentielle Amende afin que celui-ci puisse la prendre en considération.

2.11 Taxes

Le Commerçant s'engage à défendre, garantir et indemniser l'Agent de traitement eu égard à la TVA, tout impôt sur le chiffre d'affaires et toutes autres taxes ou charges, y compris les pénalités, intérêts et majorations (les « Taxes ») dus sur tout produit ou service du Commerçant ou par Marketplace (y compris, sans limitation, sur toute Transaction, tout Produit ou Service du Commerçant) ainsi qu'au regard des frais ou dommages-intérêts liés à ces Taxes. Le Commerçant (i) déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que l'Agent de traitement ne peut pas être tenu pour responsable des éventuels Taxes et frais ou dommages-intérêts liés à ces Taxes, (ii) informera l'Agent de traitement dans les meilleurs délais d'une telle responsabilité et (iii) fournira à l'Agent de traitement l'ensemble des informations et documents pertinents à cet égard. De plus, le Commerçant et Marketplace sont solidairement responsables envers l'Agent de traitement des éventuels Taxes et frais ou dommages-intérêts liés à ces Taxes.

3 Compensation

Sans préjudice d'un éventuel droit à compensation dont peut disposer l'Agent de traitement en vertu de la loi, l'Agent de traitement peut compenser les montants dus au Commerçant avec les montants dus et autres dettes de celui-ci, exigibles à ce moment-là ou ultérieurement, envers l'Agent de traitement en vertu de, en lien avec ou conformément aux Conditions générales ou à l'Accord commercial.

4 Intégration

4.1 Intégration via un Partenaire

Le Commerçant s'intégrera à l'Interface de paiement de l'Agent de traitement via les systèmes de Marketplace. Le Commerçant paramètre son intégration à l'Interface de paiement de l'Agent de traitement avec l'aide de Marketplace, comme convenu entre le Commerçant et Marketplace. L'Agent de traitement n'est pas responsable de cette intégration, mais il s'assurera que l'Interface de paiement peut être utilisée par Marketplace à cet effet, et fournira, au besoin, une assistance secondaire pour cette intégration via Marketplace.

4.2 Modifications apportées aux Logiciels

L'Agent de traitement se réserve le droit de modifier les Logiciels et l'interface permettant d'y accéder à tout moment, afin d'en fournir une nouvelle version au Commerçant ou de modifier les fonctionnalités et caractéristiques des Logiciels. L'Agent de traitement ne réalisera aucun changement réduisant substantiellement une fonctionnalité des Services qu'il s'était explicitement engagé à fournir aux termes de l'Accord commercial, sauf si cela est imposé par : (i) la nécessité de suivre des évolutions généralement acceptées des normes sectorielles, (ii) une évolution du droit applicable ou des Règles du système, (iii) la nécessité de renforcer la sécurité à cause de risques identifiés par l'Agent de traitement ou (iv) d'autres motifs raisonnables qui justifient de réduire la fonctionnalité. Si le Commerçant est fortement impacté par une réduction significative de la fonctionnalité du fait d'une modification des Logiciels, il peut résilier l'Accord commercial en avisant l'Agent de traitement par écrit dans un délai d'un mois après l'annonce de la modification par l'Agent de traitement.

4.3 Sécurité des Données de paiement

Le Commerçant garantit qu'il ne copiera pas, ne captera pas ni n'interceptera les Données de paiement, telles que les numéros de cartes de crédit, les Codes CVM, les codes PIN fournis par l'acheteur afin que les paiements soient traités par le biais des Services. Cette règle est imposée par les Propriétaires du système afin de protéger les acheteurs de toute utilisation abusive de leurs Données de paiement (à l'instar des numéros de carte de crédit) ; elle est appliquée strictement par les Propriétaires du système, et toute violation de cette règle peut entraîner l'application d'Amendes élevées par les Propriétaires du système. Si l'Agent de traitement a des raisons de penser que le Commerçant copie, capte ou intercepte des Données de paiement, il a le droit d'interrompre le traitement des Transactions et du Règlement. Le Commerçant indemnise et garantit pleinement l'Agent de traitement eu égard aux pertes, réclamations (y compris les Amendes infligées par les Propriétaires du système), frais ou dommages-intérêts que l'Agent de traitement subit du fait d'un manquement du Commerçant à cette obligation.

5 Communications avec le Commerçant

La première ligne de communication avec le Commerçant eu égard à l'utilisation des Services passe par Marketplace. L'Agent de traitement utilisera le même canal de communication pour informer les Commerçants des éventuels changements apportés aux Règles du système et modifications des lois et réglementations financières en vigueur.

6 Accord de niveau de service

6.1 Engagement en matière de disponibilité de l'Interface de paiement

L'Interface de paiement fait partie de la plateforme de paiement de l'Agent de traitement qui gère le traitement des Transactions au moment où l'acheteur initie un paiement au profit du Commerçant. Marketplace connectera le Commerçant à l'Interface de paiement et le Commerçant soumettra les Transactions par le biais de cette Interface de paiement. L'Agent de traitement s'engage à faire tout ce qui est commercialement raisonnable et à paramétrer ses systèmes pour garantir une disponibilité moyenne minimale de 99,9 % (sur une base mensuelle) de l'Interface de paiement afin de recevoir les demandes de Transaction, en excluant du calcul de la disponibilité les temps d'arrêt de l'Interface de paiement causés par des actes ou omissions du Commerçant, des Acquéreurs, de Marketplace ou des Propriétaires du système, les changements mis en œuvre à la demande spécifique d'un Commerçant, les pannes de l'Internet en général, les pannes des différents Modes de paiement ou les cas de force majeure. Le Commerçant est tenu d'aviser sur-le-champ l'Agent de traitement via Marketplace de tout temps d'arrêt de l'Interface de paiement qu'il subit et d'apporter toute l'aide raisonnablement demandée pour examiner et résoudre le problème.

L'Agent de traitement fait tout ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour éviter de devoir mettre l'Interface de paiement hors ligne aux fins de l'exécution des opérations de maintenance prévues. Si, exceptionnellement, une opération de maintenance s'avère malgré tout nécessaire, l'Agent de traitement l'annoncera dans la mesure du possible, dans les plus bref délais et prévoira l'opération de maintenance d'une manière ainsi qu'à une date et à un horaire permettant de réduire le nombre des Transactions de ses Commerçants susceptibles d'être affectées. Si un cas d'urgence (p. ex. un cas de force majeure ou une attaque terroriste) rend nécessaire une opération de maintenance imprévue sur l'Interface de paiement et implique une mise hors ligne de celle-ci, l'Agent de traitement utilisera toutes les ressources disponibles afin de limiter le temps d'arrêt au strict minimum.

6.2 Sécurité et conformité

L'Agent de traitement prend des mesures raisonnables pour fournir un système de paiement sécurisé et maintenir ses systèmes servant à fournir les Services certifiés conformément aux normes de sécurité PCI-DSS.

7 Rejets de débit et remboursements

7.1 Rejets du débit

Le Commerçant fera tout ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour s'assurer que les Produits et Services du Commerçant sont effectivement remis conformément au droit en vigueur et aux commandes passées par l'acheteur, afin d'éviter les Rejets du débit. Si l'Agent de traitement a des raisons de suspecter que le Commerçant ne remet pas les Services et Produits du Commerçant au plus tard à la Date de remise qui sert au calcul du Montant des commandes en suspens ou que les Produits et Services du Commerçant sur lesquels portent les Transactions traitées par l'Agent de traitement sont frauduleux, susceptibles d'entraîner d'importants volumes de rejet de débit ou illicites, l'Agent de traitement est en droit de suspendre le Règlement des Transactions connexes, voire de bloquer les Autorisations y afférentes jusqu'à ce qu'il ait reçu une garantie satisfaisante que les Produits et Services du Commerçant sont bien remis conformément au droit en vigueur et aux commandes passées par l'acheteur.

7.2 Remboursements

L'Agent de traitement facturera les Remboursements comme des Transactions et peut, s'il en a avisé au préalable le Commerçant, appliquer des frais de Remboursement si une intervention manuelle est nécessaire ou s'il doit engager des frais supplémentaires pour procéder à ce Remboursement. L'Agent de traitement ne procédera pas au Remboursement (ce qui signifie que la somme correspondante ne sera pas restituée à l'acheteur concerné par l'Agent traitement, ni directement ni par l'intermédiaire de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système concerné) si les sommes correspondantes ne peuvent pas être déduites du Règlement suivant ou ne sont autrement pas provisionnées. Les Remboursements ne sont pas provisionnés par l'Agent de traitement.

8 Droits de propriété

Les droits de propriété sur les Logiciels et les autres supports ainsi que l'ensemble des autres droits de propriété intellectuelle liés aux Services sont détenus par l'Agent de traitement et ses concédants de licence. L'Accord commercial ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle connexe et ne concède au Commerçant qu'une licence limitée, non exclusive et incessible pour utiliser les Logiciels et les autres supports fournis par l'Agent de traitement exclusivement afin d'utiliser les Services conformément aux présentes conditions et aux instructions d'utilisation applicables communiquées au Commerçant par l'intermédiaire du site Internet de l'Agent de traitement, en tant que de besoin.

9 Confidentialité, protection de la vie privée et conformité

9.1 Confidentialité

Toutes les informations concernant le Commerçant ou l'Agent de traitement et marquées confidentielles, ainsi que toutes les informations qui ne sont pas expressément marquées comme telles mais doivent raisonnablement être considérées comme telles en raison de leur nature ou de leur contenu constituent des « Informations confidentielles ». Chaque partie reste détentrice de toutes les données qu'elle communique à l'autre partie. Chaque partie s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver le caractère confidentiel de toutes les Informations confidentielles de l'autre partie, et convient notamment :

- de partager des informations confidentielles uniquement avec le personnel et les représentants des parties (y compris Marketplace) qui ont besoin d'avoir accès à ces informations afin d'exercer leurs droits et obligations en vertu de l'Accord commercial; et

- de s'abstenir de mettre des Informations confidentielles à la disposition d'un tiers sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, à l'exception de 'Agent de traitement lorsque cela est nécessaire pour exécuter les Services.

L'obligation de préserver le caractère confidentiel des informations ne s'applique pas à celles :

- disponibles dans le domain public;

- divulgué à l'une des parties par un tiers sans aucune obligation de confidentialité;

- -déjà en possession ou connue de l'une des parties au moment de la divulgation

- développé indépendamment des informations confidentielles par l'autre partie; ou

- si et dans la mesure où l'une des parties et / ou leurs employés sont obligés en vertu d'un acte ou d'une décision d'un tribunal ou d'une autorité administrative de divulguer ces informations.

L'obligation de confidentialité décrite à cet article demeure en vigueur après la résiliation de l'Accord commercial, quelle qu'en soit la raison.

Les données suivantes doivent être considérées comme confidentielles, sans qu'une mention particulière soit nécessaire:

- l'ensemble des données financières

- les conditions générales propres à tout Commerçant admis énoncées dans l'Accord commercial, le cas échéant; et

- tous les manuels utilisateurs, guides et Logiciels en lien avec les produits et services de l'Agent de traitement.

9.2 Respect de la vie privée

Si l'Agent de traitement traite des données personnelles dans le cadre de l'exécution des Services, il agira sous la direction et la responsabilité du Commerçant et / ou Marketplace conformément au Règlement 2016/679 de l'UE, et tout texte subséquent, et au droit néerlandais en la matière. Le Commerçant respectera la législation en matière de protection des données personnelles du pays d'origine du Commerçant ainsi que des pays dans lesquels le Commerçant propose ses biens et services, le cas échéant, notamment lors du traitement et de l'envoi des données personnelles à l'Agent de traitement dans le cadre de l'utilisation des Services et de la soumission des Transactions. L'Agent de traitement et le Commerçant doivent prendre des mesures adéquates pour protéger les données personnelles de toute utilisation abusive. L'Agent de traitement ne doit pas utiliser les données personnelles qu'il traite au profit du Commerçant aux termes de l'Accord commercial à une quelconque autre fin que la fourniture des Services et le respect du droit en vigueur et des Règles du système applicables.

9.3 Conformité

L'utilisation que le Commerçant fait de la Page de paiement hébergée est conforme à la norme PCI, conformément à la certification PCI-DSS de l'Agent de traitement à cet égard, sous réserve que le Commerçant respecte les présentes Conditions générales.

9.4 Utilisation des Services

Conformément au droit néerlandais en matière de piratage et de criminalité informatiques, le Commerçant ne saurait utiliser les Services qu'aux fins convenues aux présentes et doit en particulier s'abstenir d'accomplir ou de permettre l'accomplissement d'actes portant atteinte à la sécurité et à l'exécution des Services sans l'autorisation préalable écrite de l'Agent de traitement.

10 Durée et annulation

10.1 Durée

Sauf convention contraire expresse de l'Accord commercial, l'Accord commercial est conclu pour une durée indéterminée, jusqu'à ce qu'il soit résilié par l'une ou l'autre des parties, sous réserve de la remise d'un préavis écrit de deux mois à l'autre partie. Chacune des parties peut remettre un tel avis par le biais de Marketplace.

10.2 Résiliation

Le Commerçant a le droit de résilier sur-le-champ l'Accord commercial si:

- la disponibilité du Service est inférieure à 95 % durant un mois donné ou
- les engagements de niveau de service énoncés à l'art. 6 ne sont pas remplis pendant trois mois consécutifs.

L'Agent de traitement peut sur-le-champ résilier l'Accord commercial ou cesser de traiter ou de Régler les Transactions pour le Commerçant, totalement ou en partie, si :

- l'Agent de traitement a des raisons de suspecter que la fourniture des Services et Produits du Commerçant pour lesquels il fournit le Service contrevient à la législation du pays depuis ou dans lequel les Services et Produits du Commerçant sont proposés ;
- le Commerçant a substantiellement modifié la nature des Services et Produits du Commerçant sans obtenir au préalable l'accord de l'Agent de traitement d'utiliser les Services à leur égard ;
- le Commerçant contrevient substantiellement à l'une des modalités de l'Accord commercial, aux Règles du système ou au droit en vigueur dans le cadre de l'utilisation des Services ;
- un Acquéreur ou Propriétaire du système demande à l'Agent de traitement d'arrêter ou de suspendre la fourniture des Services au Commerçant eu égard aux Modes de paiement que cet Acquéreur ou ce Propriétaire du système met à la disposition de l'Agent de traitement ;
- l'Agent de traitement découvre des signes manifestes que le Commerçant est ou risque de devenir insolvable ou incapable de fournir une part substantielle de ses Produits ou Services, ou
- l'accord que le Commerçant a conclu avec Marketplace aux fins de l'utilisation des services de Marketplace a été résilié ou a autrement expiré, ou s'il survient un événement autorisant Marketplace à résilier cet accord.

11 Responsabilité

11.1 Absence de responsabilité des tiers

L'Agent de traitement n'est responsable que de ses propres actes et omissions et non de ceux imputables à des tiers. Cette exclusion s'applique expressément aux actes ou omissions commis par les Propriétaires du système et Acquéreurs ou aux événements ou activités trouvant leur origine en dehors des systèmes de l'Agent de traitement (tels que les perturbations d'Internet ou les dysfonctionnements de systèmes tiers), à moins qu'ils ne résultent d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de l'Agent de traitement.

11.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité totale de l'Agent de traitement aux termes de l'Accord commercial envers le Commerçant en matière contractuelle, délictuelle ou sur la base d'une autre théorie juridique pour une quelconque année est limitée à un montant équivalent à 10 000 euros. L'Agent de traitement est tenu de tout dommage spécial, indirect ou consécutif (y compris toute perte de profit, d'activité, de contrats, de revenus ou d'économies attendues ou toute atteinte à la réputation) en matière contractuelle, délictuelle ou autre.

Ni l'Agent de traitement, ni le Commerçant ni une autre partie à l'Accord commercial n'exclut ni ne limite sa responsabilité au titre de l'Accord commercial en cas de faute intentionnelle, de négligence grave, de décès, de fraude ou de préjudice corporel.

12 Indemnisation

Si une demande de dommages-intérêts, frais et dépenses est déposée à l'encontre du Commerçant par des tiers revendiquant être les détenteurs des droits relatifs aux Logiciels ou systèmes de l'Agent de traitement, l'Agent de traitement indemnise le Commerçant sans délai à cet égard, y compris de ses frais de défense juridique raisonnables, et fournit au Commerçant toute l'aide nécessaire à l'exercice de sa défense juridique.

Le Commerçant indemnise et garantit l'Agent de traitement pour toute demande (y compris les frais juridiques connexes) intentée à l'encontre de l'Agent de traitement par un tiers (y compris, expressément, les Propriétaires du système et Acquéreurs et leurs demandes de paiement d'Amendes) du fait de la violation par le Commerçant des modalités de l'Accord commercial, du droit en vigueur ou des Règles du système qui s'appliquent aux Modes de paiement utilisés par le Commerçant.

13 Stipulations générales

13.1 Transfert

L'Agent de traitement est en tout temps autorisé à céder, procéder à la novation ou au transfert de l'Accord commercial à une autre société du Groupe de l'Agent de traitement, c.-à-d. une société dont au moins la moitié de l'actionnariat est identique, sans l'autorisation préalable du Commerçant, sous réserve d'aviser le Commerçant par écrit de ce transfert.

13.2 Nullité des stipulations

Si l'une quelconque des stipulations de l'Accord commercial (y compris les présentes Conditions générales) est déclarée nulle et non avenue ou inapplicable, elle est réputée ne pas exister, et toutes les autres stipulations de l'Accord commercial (y compris les présentes Conditions générales) demeurent applicables. Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour éliminer la stipulation déclarée nulle et non avenue ou inapplicable et la remplacer par une stipulation qui approche autant que possible l'objectif économique visé par la stipulation nulle ou inapplicable.

13.3 Intégralité de l'accord

L'Accord commercial contient l'ensemble des engagements convenus entre les parties et remplace l'ensemble des engagements contractuels préalablement conclus entre les parties. Aucune déclaration, aucune garantie ni aucun engagement formulés par l'une des parties envers une quelconque autre partie au titre de l'Accord commercial ne seront valables ni ne produiront leurs effets à moins d'être formulés par écrit et repris dans l'Accord commercial, et l'ensemble des déclarations, garanties et engagements implicites ou antérieurs sont, sauf mention expresse de l'Accord commercial, expressément exclus dans toute la mesure permise par la loi.

13.4 Modifications apportées aux Conditions générales

L'Agent de traitement peut réviser les présentes Conditions générales en tant que de besoin en remettant au Commerçant un préavis écrit d'au moins 30 jours par le biais de Marketplace. Si la modification nuit significativement au Commerçant ou si le Commerçant la refuse, il peut résilier l'Accord commercial sous réserve d'un préavis écrit d'au moins un mois remis à l'Agent de traitement (cet avis de résiliation devant être envoyé au plus tard 60 jours après que le Commerçant a été avisé de la modification). Le Commerçant ne peut pas s'opposer à ni bénéficier des droits énoncés au présent article eu égard à toute modification que l'Agent de traitement met en œuvre pour se conformer au droit en vigueur ou aux réglementations et exigences imposées par les Acquéreurs ou Propriétaires du système concernés ou par les régulateurs financiers. Si nécessaire, l'Agent de traitement peut appliquer des périodes de préavis plus courtes pour ces modifications, afin de se conformer aux exigences idoines.

13.5 Souscription en ligne – confirmation écrite

Si le Commerçant a conclu l'Accord commercial avec l'Agent de traitement par le biais du site Internet de Marketplace ou d'autres ressources en ligne, l'Agent de traitement peut, à tout moment, demander au Commerçant de confirmer à nouveau qu'il accepte les modalités de l'Accord commercial (notamment les présentes Conditions générales) au moyen d'un document écrit signé par un représentant autorisé du Commerçant. Si le Commerçant n'accède pas à cette demande dans les 5 Jours ouvrables suivant la réception de la demande de l'Agent de traitement (qui peut être présentée au Commerçant via l'adresse électronique de contact communiquée par ses soins lors de la conclusion de l'Accord commercial), l'Agent de traitement se réserve le droit de suspendre en tout ou en partie les Services jusqu'à ce que le Commerçant s'exécute.

13.6 Traductions

Les modalités de l'Accord commercial, y compris les présentes Conditions générales, vous sont communiquées en anglais. Les autres modalités ou informations qui vous sont communiquées eu égard au présent Accord commercial dans une langue autre que l'anglais ne font pas partie de notre accord et ont un caractère purement informatif.

13.7 Applicabilité de la Directive sur les services de paiement

Le Titre 7B du Livre 7 du Code civil néerlandais (Burgerlijk Wetboek) ainsi que les autres lois et réglementations mettant en œuvre la Directive 2015/2366 de l'UE (« DSP 2 »), ou le texte antérieur, la Directive 2007/64/CE (« DSP »), ne s'appliquent pas dans la mesure où il est permis de s'affranchir de leurs stipulations dans les rapports avec des non-consommateurs, conformément aux Articles 38 et 61 de la DPS 2 (ou aux Articles 30 et 41 de la DPS).

Si l'Agent de traitement fournit des services de paiement au Commerçant dans l'Espace économique européen (« EEE ») et si le prestataire de service de paiement de l'acheteur est établi au sein de l'EEE, les parties conviennent et confirment par les présentes, conformément à l'article 62(2) de la DSP 2, que le Commerçant acquitte les charges prélevées par l'Agent de traitement et que l'acheteur acquitte les charges prélevées par son prestataire de service de paiement (principe de partage).

14 Résolution des litiges

14.1 Gestion des litiges

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour parvenir à un règlement à l'amiable de tout éventuel litige en lien avec la validité, l'interprétation ou l'exécution de l'Accord commercial. Le présent paragraphe 14.1 ne porte pas préjudice au droit d'une partie à demander des mesures provisoires à l'encontre de l'autre partie (notamment une injonction) auprès des instances compétentes afin de protéger ses droits et intérêts ou de faire respecter les obligations de l'une quelconque des autres parties.

14.2 Droit applicable et juridiction compétente

L'Accord commercial et les présentes Conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. À défaut de règlement à l'amiable, tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution de l'Accord commercial sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux compétents d'Amsterdam, aux Pays-Bas.