

CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SYSTEME DE PAIEMENT POUR LA LOCATION DE BIENS ET SERVICES PAR CARTES "CB" OU AGREEES "CB"

Article préliminaire

- 1) L'Accepteur "CB" peut être un commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale, en l'espèce, le professionnel ayant pour activité la location de biens (location de voitures, location de vélos etc.) ou de services (hôtels...) utilisant le Système "CB", et dont les modalités de paiement par carte présentent des particularités liées à la nature des prestations de location réalisées et à leur exécution dans le temps, rendant nécessaire l'utilisation du service de paiement pour la location de biens et/ou services.

Ainsi par paiement de proximité pour la location de biens et/ou services, il faut entendre un paiement comportant deux étapes :

- L'acceptation lors de la location par le Titulaire de la Carte d'être débité à l'issue de la location, d'un montant des frais réels de celle-ci dans les conditions définies à l'article 3 et 6 ci-après, à cette occasion l'opération de paiement est initialisée par le Titulaire de la carte.
 - L'exécution de l'opération de paiement intervenant après détermination de son montant.
- 2) L'Accepteur "CB" dispose de toute liberté pour domicilier ses remises à l'encaissement auprès de l'établissement de crédit ou de paiement de son choix, Membre du GIE "CB" ou Entité de Groupe au sens des Statuts du GIE "CB" et avec lequel il a passé un contrat d'acceptation.
- 3) Par "Acquéreur "CB" il faut entendre tout établissement de crédit ou de paiement Membre du GIE "CB" ou Entité de Groupe au sens des Statuts du GIE "CB", avec lequel l'Accepteur "CB" a signé un contrat d'acceptation, et cela quel que soit son statut (Banque, etc.).
- 4) Par "Equipement Electronique", il faut entendre tout dispositif de paiement qui comporte un système permettant le contrôle du code confidentiel comme par exemple le Terminal de Paiement Electronique (ci-après "TPE") et qui est agréé par le GIE "CB". Actuellement, ce contrôle est opérationnel avec les cartes portant la marque "CB" et certaines cartes portant les marques Visa et MasterCard. Toute extension de l'application de ce contrôle à d'autres cartes sera notifiée par l'Acquéreur "CB" à l'Accepteur "CB", conformément à l'article 8 des Conditions Générales.
- L'agrément de l'Equipement Electronique est une attestation de conformité avec des spécifications techniques et fonctionnelles définies par le GIE "CB", qui dispose de la liste des Equipements Electroniques agréés et qui peut la communiquer à l'Accepteur "CB" sur sa demande.

ARTICLE 1 : DEFINITION DU SYSTEME

Le système de paiement par Carte "CB" repose sur l'utilisation de Cartes "CB" ou agréées "CB" pour le paiement de la location de biens et/ou de services auprès des Accepteurs adhérant au Système "CB" et cela dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le GIE "CB".

Le GIE "CB" intervient notamment, pour des raisons sécuritaires, dans les modifications du seuil de demande d'autorisation, la suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes "CB" ou de Cartes agréées "CB" et la suspension de l'adhésion au Système "CB". Il établit les Conditions Générales du contrat d'adhésion, l'Acquéreur "CB" définissant certaines Conditions Particulières de fonctionnement. Lorsque l'Acquéreur "CB" représente le GIE "CB", le terme de "représentation" ne concerne que l'ensemble des conditions techniques d'acceptation de la Carte "CB" et de Cartes agréées "CB" et de remise des opérations à l'Acquéreur "CB", et non la mise en jeu de la garantie du paiement visée à l'article 5 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX CARTES

Sont utilisables dans le Système "CB" :

- les cartes sur lesquelles figure la marque "CB"
- les cartes agréées "CB" c'est-à-dire :
 - cartes portant uniquement les marques Visa ou MasterCard dont l'acceptation dans le Système "CB" a été agréée par le GIE "CB",
 - cartes émises dans le cadre de réseaux étrangers ou internationaux homologuées par le GIE "CB" et dont l'Accepteur "CB" peut obtenir les signes de reconnaissance auprès de l'Acquéreur "CB".

L'ensemble de ces cartes précitées est désigné ci-après par le terme générique de "Carte".

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE L'ACCEPTTEUR "CB"

L'Accepteur "CB" s'engage à :

- 3.1 Signaler au public l'acceptation des Cartes par l'apposition de façon apparente à l'extérieur et à l'intérieur de son établissement des panoneaux, vitrophanies et enseignes qui lui sont fournis par l'Acquéreur "CB".
- 3.2 Afficher visiblement le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte est acceptée afin que les Titulaires de la Carte en soient préalablement informés. Ce montant minimum doit être raisonnable et ne pas être un frein à l'acceptation des Cartes.
- 3.3 Informer clairement le Titulaire et recueillir son acceptation explicite lors de la conclusion de la convention de location sur les conditions d'établissement du paiement en proximité pour la location de biens et services.
- 3.4 S'identifier clairement par le numéro SIRET et le code activité (NAF/APE) que l'INSEE lui a attribués. Si l'Accepteur "CB" n'est pas immatriculable, il doit utiliser un numéro d'identification spécifique, fourni par l'Acquéreur "CB", lui permettant l'accès au Système "CB".

- 3.5 Afin que le Titulaire de la Carte n'ait pas de difficulté à vérifier et identifier les opérations de paiement qu'il a effectuées, vérifier avec l'Acquéreur "CB" la conformité des informations transmises pour identifier son point de vente, les informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des Titulaires de Carte et permettre de dissocier ce mode de paiement par rapport aux autres modes de paiement (automate, vente à distance, etc.) dans ce point de vente.
- 3.6 Ne recevoir des paiements qu'en seule contrepartie de la prestation de location de biens et/ou services offerts à sa clientèle, et qu'il fournit ou réalise lui-même. Le montant de ces paiements doit correspondre au montant des frais réels de la location de biens ou services connu et accepté par le Titulaire de la Carte.
- 3.7 Ne pas faire usage de la Carte pour s'octroyer une caution ou un dépôt de garantie.
- 3.8 Attribuer à l'occasion de l'initialisation de l'opération de paiement de la location de biens et/ou services un numéro de dossier indépendant du numéro de carte.
- 3.9 Accepter les Cartes telles que définies à l'article 2 ci-dessus, pour le paiement de la location de biens et/ou de services offerte à sa clientèle et réellement effectuée.
- 3.10 Transmettre les enregistrements des opérations de paiement à l'Acquéreur "CB", dans les délais prévus dans les Conditions Particulières convenues avec lui. Au-delà d'un délai maximum de 6 mois après la date de l'opération, l'encaissement des opérations de paiement n'est plus réalisable dans le cadre du Système "CB".
- 3.11 Remettre au Titulaire de la carte ou lui transmettre un justificatif de l'opération de paiement par carte comportant notamment le montant final de la location.
- 3.12 Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux et de leurs conséquences financières pouvant survenir avec des clients et concernant la location de biens et/ou services dont le paiement est réglé par Carte au titre du présent Contrat.
- 3.13 Régler, selon les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur "CB", les commissions, frais et d'une manière générale, toute somme due au titre de l'adhésion et du fonctionnement du Système "CB".
- 3.14 Prévoir, dans ses relations contractuelles avec les tiers, tels que les prestataires de services techniques ou sous-traitants intervenant dans le traitement et le stockage des données liées à l'utilisation des cartes, que ces derniers s'engagent à respecter le référentiel de sécurité PCI DSS et acceptent que les audits visés à l'article 3.18 soient réalisés dans leurs locaux et que les rapports puissent être communiqués comme précisé dans cet article.
- 3.15 Respecter les exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur PCI DSS figurant en annexe 3 du présent Contrat.

- 3.16 Utiliser obligatoirement l'Equipement Electronique tel que défini par l'article préliminaire ci-dessus et agréé par le GIE "CB " ; ne pas modifier les paramètres de son fonctionnement et ne pas y installer de nouvelles applications notamment en acceptant l'intervention de tiers, sans avoir au préalable obtenu l'autorisation de l'Acquéreur "CB".
- 3.17 Prendre toutes les mesures propres à assurer la garde de son Equipement Electronique et être vigilant quant à l'utilisation qui en est faite.
- 3.18 Permettre à l'Acquéreur "CB" et au GIE "CB" de faire procéder aux frais de l'Accepteur "CB" dans ses locaux ou ceux de ses prestataires, à la vérification par un tiers indépendant du respect tant des clauses du présent Contrat que des exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur figurant en annexe 3. Cette vérification, appelée "procédure d'audit", peut intervenir à tout moment dès la conclusion du présent Contrat et/ou pendant sa durée.

Au cas où le rapport remis aux parties par le tiers indépendant à l'issue de la procédure d'audit révélerait un ou plusieurs manquements à ces clauses ou exigences, le GIE "CB" peut procéder à une suspension de l'adhésion, voire à une radiation du Système "CB" tel que prévu à l'article 10. L'Accepteur "CB" autorise la communication du rapport à l'Acquéreur "CB", au GIE « CB » et aux réseaux étrangers ou internationaux mentionnés sur les Cartes acceptées par l'Accepteur "CB" et définies à l'article 2.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'ACQUEREUR "CB"

L'Acquéreur "CB" s'engage à :

- 4.1 Fournir à l'Accepteur "CB" les informations le concernant directement sur le fonctionnement du Système "CB" et son évolution.
- 4.2 Mettre à la disposition de l'Accepteur "CB", selon les Conditions Particulières convenues avec lui, les informations relatives à la sécurité des opérations de paiement, notamment l'accès au serveur d'autorisation.
- 4.3 Indiquer à l'Accepteur "CB" la liste et les caractéristiques des Cartes pouvant être acceptées et lui fournir, à sa demande, le fichier des codes émetteurs (BIN).
- 4.4 Créditer le compte de l'Accepteur "CB" des sommes qui lui sont dues, selon les Conditions Particulières convenues avec lui.
- 4.5 Ne pas débiter, au-delà du délai maximum de 15 mois à partir de la date du crédit initial porté au compte de l'Accepteur "CB", les opérations non garanties et qui n'ont pu être imputées au compte sur lequel fonctionne la Carte.
- 4.6 Communiquer, à la demande de l'Accepteur "CB", les éléments essentiels des procédures administratives annexes, notamment :
- gestion et renvoi des Cartes capturées par l'Accepteur "CB",
 - gestion et restitution des Cartes oubliées par leurs Titulaires.

ARTICLE 5 : GARANTIE DU PAIEMENT

5.1 Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité visées à l'article 6 ainsi que par les Conditions Particulières, sauf en cas de demande de remboursement du Titulaire de la Carte fondée sur l'article L133-25 du code monétaire et financier.

5.2 Toutes les mesures de sécurité sont indépendantes les unes des autres.

Ainsi, l'autorisation donnée par le serveur d'autorisation ne vaut garantie que sous réserve du respect des autres mesures de sécurité, et notamment le contrôle du code confidentiel.

5.3 En cas de non-respect d'une seule de ces mesures, les enregistrements ne sont réglés que sous réserve de bonne fin d'encaissement.

ARTICLE 6 : MESURES DE SECURITE

6.1 L'Accepteur "CB" doit informer immédiatement l'Acquéreur "CB" en cas de fonctionnement anormal de l'Equipement Electronique, et pour toutes autres anomalies (absence de reçu ou de mise à jour de la liste noire, impossibilité de réparer rapidement, etc.).

6.2 Suite à la conclusion de la convention de location

L'Accepteur "CB" s'engage à :

6.2.1 Recueillir l'acceptation du Titulaire de la carte d'être débité du montant des frais réels de la location dont le montant estimé lui est précisé.
L'Accepteur "CB" associe un numéro de dossier à l'opération de paiement de la location ainsi initialisée.

6.2.2 Vérifier l'acceptabilité de la Carte c'est-à-dire :

- la présence de la marque "CB" sur la Carte ou de la marque des cartes acceptées dans le Système "CB" conformément à l'article 2 ci-dessus,
- la présence de l'hologramme sauf pour les Cartes "CB" portant également la marque V Pay,
- la présence de la puce sur les Cartes "CB" et sur certaines cartes acceptées dans le Système "CB" conformément à l'article 2 ci-dessus,
- que le type de Carte figure à l'article 2,
- la période de validité (fin et éventuellement début).

6.2.3 Utiliser l'Equipement Electronique muni de l'extension de service "Paiement de proximité pour la location de biens et services (PLBS)" conforme aux spécifications "CB" en vigueur, respecter les indications affichées sur son écran et suivre les procédures dont les modalités techniques lui ont été indiquées.

L'Equipement Electronique doit notamment :

- après la lecture de la puce des Cartes lorsqu'elle est présente :
 - permettre le contrôle du code confidentiel lorsque la puce le lui demande,
 - vérifier :
 - le code émetteur de la Carte (BIN),
 - le code service,
 - la date de fin de validité de la Carte.

- lorsque la puce n'est pas présente sur une carte agréée "CB" ou qu'elle ne fonctionne pas, après lecture de la piste ISO 2, vérifier :
 - le code émetteur de la Carte (BIN),
 - le code service,
 - la date de fin de validité de la Carte.

6.2.4 Contrôler le numéro de la Carte par rapport à la dernière liste des Cartes faisant l'objet d'un blocage ou d'une opposition diffusée par l'Acquéreur "CB", pour le point de vente concerné et selon les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur "CB".

6.2.5 Lorsque la puce le demande à l'Équipement Electronique, faire composer par le Titulaire de la Carte, dans les meilleures conditions de confidentialité, son code confidentiel. La preuve de la frappe du code confidentiel est apportée par le certificat qui doit figurer sur le ticket émis par le Terminal de Paiement Electronique (ci-après "Ticket TPE").

Lorsque le code confidentiel n'est pas vérifié, l'opération n'est réglée que sous réserve de bonne fin d'encaissement, même en cas de réponse positive à la demande d'autorisation.

6.2.6 Obtenir systématiquement une autorisation d'un montant identique à celui connu et accepté par le Titulaire de la Carte :

Lorsque la puce n'est pas présente sur la Carte agréée "CB" ou lorsqu'elle ne fonctionne pas, l'autorisation doit être demandée en transmettant l'intégralité des données de la piste ISO 2.

Une opération pour laquelle l'autorisation a été refusée par le serveur d'autorisation n'est jamais garantie.

Une demande de capture de Carte, faite par le serveur d'autorisation, annule la garantie pour toutes les opérations faites postérieurement le même jour et avec la même Carte, dans le même point de vente.

6.2.7 Faire signer le Ticket TPE :

- lorsque le montant de l'opération est supérieur à 1 500 euros,
- et, en règle générale, dans tous les cas où l'Équipement Electronique le demande et notamment lorsque la mention "signature du porteur" apparaît sur le Ticket TPE.

6.2.8 Lorsque la signature est requise et que la Carte comporte un panneau de signature, vérifier attentivement la conformité de celle-ci avec celle qui figure sur ledit panneau.

Pour une carte sur laquelle ne figure pas de panneau de signature, vérifier la conformité de la signature utilisée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte.

6.2.9 Remettre au Titulaire de la Carte l'exemplaire du Ticket TPE qui lui est destiné sur lequel doit figurer notamment :

- le montant des frais estimés de la prestation de location
- le numéro de dossier
- la mention de : "ticket initial"

6.3 Exécution de l'opération de paiement

L'Accepteur "CB" s'engage à :

- 6.3.1 A l'issue de la location ou au maximum dans un délai de 30 jours calendaires après l'initialisation de l'opération de paiement :
- Clôturer l'opération de paiement en recherchant via le numéro de dossier, l'opération de paiement initialisée lors de la mise à disposition du bien ou du service, et la finaliser pour le montant final des frais réels connu et accepté par le Titulaire de la carte qui ne doit pas excéder la valeur du montant autorisé par ce dernier ;
 - Transmettre au Titulaire de la Carte un justificatif de l'opération de paiement par Carte comportant notamment le montant final de la location.
- 6.3.2 Archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant 15 mois après la date de l'opération :
- un exemplaire du Ticket TPE comportant, lorsqu'elle est requise, la signature du Titulaire de la Carte,
 - l'enregistrement magnétique représentatif de l'opération ou le journal de fond lui-même.
- 6.3.3 Communiquer, à la demande de l'Acquéreur "CB" et dans les délais prévus dans les Conditions Particulières convenues avec lui, tout justificatif des opérations de paiement.
- 6.3.4 Transmettre à l'Acquéreur "CB" dans les délais qui ne peuvent être supérieurs à 30 jours calendaires et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur "CB", les enregistrements électroniques des opérations de paiement, et s'assurer qu'ils ont bien été portés au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur "CB".
Toute opération ayant fait l'objet d'une autorisation transmise par l'Acquéreur "CB" signataire du présent Contrat doit être obligatoirement remise à ce dernier.
- 6.4 L'Accepteur "CB" s'engage à ne stocker, sous quelque forme que ce soit, aucune des données cartes ci-après :
- le cryptogramme visuel,
 - la piste magnétique dans son intégralité,
 - le code confidentiel.
- 6.4.1 L'Accepteur "CB" s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurés la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel du Titulaire de la Carte qu'il est amené à recueillir à l'occasion de son activité et notamment lors de la réalisation d'une opération par Carte ainsi que le contrôle de l'accès à celles-ci et ce, conformément aux prescriptions de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 et notamment de son article 34.

ARTICLE 7 : MODALITES ANNEXES DE FONCTIONNEMENT

7.1 Réclamation

Toute réclamation doit être justifiée et formulée par écrit à l'Acquéreur "CB", dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date de l'opération contestée, sous peine de forclusion.

Ce délai est réduit à 15 jours calendaires à compter de la date de débit en compte résultant d'une opération non garantie.

7.2 Convention de preuve

De convention expresse entre les parties, les enregistrements électroniques constituent la preuve des opérations de paiement remises à l'Acquéreur "CB". En cas de conflit, les enregistrements électroniques produits par l'Acquéreur "CB" ou le GIE "CB" prévaudront sur ceux produits par l'Accepteur "CB", à moins que ce dernier ne démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des documents produits par l'Acquéreur "CB" ou le GIE "CB".

7.3 Retrait à son Titulaire d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition

En cas de retrait à son Titulaire d'une Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition (le retrait ayant eu lieu notamment sur instruction du serveur d'autorisation en raison de la présence de la Carte sur la liste des Cartes faisant l'objet d'un blocage ou en opposition et/ou contrefaites), l'Accepteur "CB" utilise la procédure de gestion et de renvoi des Cartes capturées.

Pour toute capture de Carte faisant l'objet d'un blocage ou en opposition et/ou contrefaite et sur instruction de l'Équipement Electronique, une prime sera versée à l'Accepteur "CB" ou à toute personne indiquée par lui et exerçant une activité au sein de son établissement.

7.4 Oubli d'une Carte par son Titulaire

En cas d'oubli de sa Carte par le Titulaire, l'Accepteur "CB" peut la lui restituer dans un délai maximum de deux jours ouvrés après la date d'oubli de la Carte, sur justification de son identité et après obtention d'un accord demandé selon la procédure communiquée par l'Acquéreur "CB". Au-delà de ce délai, l'Accepteur "CB" utilise la procédure de gestion et de restitution des Cartes oubliées.

7.5 Transaction crédit

Le remboursement partiel ou total du paiement réglé par Carte pour le service de location d'un bien ou d'un service doit, avec l'accord de son Titulaire, être effectué au Titulaire de la Carte utilisée pour l'opération initiale. L'Accepteur "CB" doit alors utiliser la procédure dite de "transaction crédit", et dans le délai prévu dans les Conditions Particulières convenues avec lui, effectuer la remise correspondante à l'Acquéreur "CB" à qui il avait remis l'opération initiale. Le montant de la "transaction crédit" ne doit pas dépasser le montant de l'opération initiale.

7.6 Carte non signée

En cas de Carte non signée et si le panonceau de signature est présent sur la Carte, l'Accepteur "CB" doit demander au Titulaire de la Carte de justifier de son identité et d'apposer sa signature sur le panonceau de signature prévu à cet effet au verso de la Carte et enfin vérifier la conformité de cette signature avec celle figurant sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte. Si le Titulaire de la Carte refuse de signer sa Carte, l'Accepteur "CB" doit refuser le paiement par Carte.

ARTICLE 8 : MODIFICATIONS

- 8.1 L'Acquéreur "CB" peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières.
- 8.2 L'Acquéreur "CB" peut notamment apporter :
- des modifications techniques telles que l'acceptation de nouvelles Cartes, les modifications de logiciel, le changement de certains paramètres, la remise en état de l'Equipement Electronique suite à un dysfonctionnement, etc.
 - des modifications sécuritaires telles que :
 - la modification du seuil de demande d'autorisation,
 - la suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes,
 - la suspension de l'adhésion au Système "CB".
- 8.3 Les nouvelles conditions entrent généralement en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un mois à compter de l'envoi d'une lettre d'information ou de notification.
- 8.4 Ce délai est exceptionnellement réduit à cinq jours calendaires lorsque l'Acquéreur "CB" ou le GIE "CB" constate, dans le point de vente, une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites.
- 8.5 Passés les délais visés au présent article, les modifications sont opposables à l'Accepteur "CB" s'il n'a pas résilié le présent Contrat.
- 8.6 Le non-respect des nouvelles conditions techniques ou sécuritaires, dans les délais impartis, peut entraîner la résiliation du présent Contrat, voire la suspension par le GIE "CB" de l'adhésion au Système "CB" dans les conditions prévues à l'article 10 du présent Contrat.

ARTICLE 9 : DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

9.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf dispositions contraires visées dans les Conditions Particulières.

L'Accepteur "CB" d'une part, l'Acquéreur "CB" d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis (sauf dérogation particulière convenue entre les deux parties), sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent Contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. L'Accepteur "CB" garde alors la faculté de continuer à adhérer au Système "CB" avec tout autre Acquéreur "CB" de son choix.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications prévues à l'article 8 ci-dessus, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans cet article pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

9.2 Toute cessation d'activité de l'Accepteur "CB", cession ou mutation du fonds de commerce, entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent Contrat sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du présent Contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge de l'Accepteur "CB" ou pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

9.3 L'Accepteur "CB" sera tenu de restituer à l'Acquéreur "CB" l'Equipement Electronique, les dispositifs techniques et sécuritaires et les documents en sa possession dont l'Acquéreur "CB" est propriétaire. Sauf dans le cas où il a conclu un ou plusieurs autres contrats d'adhésion, l'Accepteur "CB" s'engage à retirer immédiatement de son établissement tout signe d'acceptation des Cartes.

ARTICLE 10 : SUSPENSION DE L'ADHESION ET RADIATION DU SYSTEME "CB"

10.1 Le GIE "CB" peut procéder, pour des raisons de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'adhésion au Système "CB". Elle est précédée, le cas échéant, d'un avertissement à l'Accepteur "CB", voire d'une réduction de son seuil de demande d'autorisation. Cette suspension est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée, avec demande d'avis de réception. Son effet est immédiat. Elle peut être décidée en raison notamment :

- d'une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites,
- d'une utilisation d'Equipement Electronique non agréé,
- d'un risque de dysfonctionnement important du Système "CB".

10.2 L'Accepteur "CB" s'engage alors à restituer à l'Acquéreur "CB" l'Equipement Electronique, les dispositifs techniques et sécuritaires et les documents en sa possession dont l'Acquéreur "CB" est propriétaire et à retirer immédiatement de son établissement tout signe d'acceptation des Cartes.

10.3 La période de suspension est au minimum de 6 mois, éventuellement renouvelable.

- 10.4 A l'expiration de ce délai, l'Accepteur "CB" peut, sous réserve de l'accord préalable du GIE "CB", demander la reprise d'effet de son contrat auprès de l'Acquéreur "CB", ou souscrire un nouveau contrat d'adhésion avec un autre Acquéreur "CB" de son choix.
- 10.5 En cas de comportement frauduleux de la part de l'Accepteur "CB" responsable du point de vente, l'Accepteur "CB" peut être immédiatement radié ou la suspension être convertie en radiation.

ARTICLE 11 : SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Lors de la signature ou de l'exécution des présentes, chacune des parties peut avoir accès à des données à caractère personnel ou couvertes par le secret bancaire.

Ainsi, en application des articles 32, 38, 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à la loi "Informatique et Libertés" modifiée par la loi du 6 août 2004, il est précisé que :

- 11.1 Les informations relatives à l'Accepteur "CB", collectées par l'Acquéreur "CB" nécessaires pour l'exécution des ordres de paiement transmis et leur sécurisation, ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules finalités de traitement des opérations de paiement par Carte, données en exécution du présent Contrat, ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires, l'Acquéreur "CB" étant à cet effet, de convention expresse, délié du secret bancaire.
- L'Accepteur "CB", personne physique, ou la personne physique le représentant ou sur laquelle portent les données à caractère personnel ci-dessus recueillies, a le droit d'en obtenir communication, et le cas échéant, d'en exiger la rectification et de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce qu'elles fassent l'objet d'un traitement ou à leur utilisation à d'autres fins que celles citées ci-dessus, auprès de l'Acquéreur "CB".
- 11.2 A l'occasion de l'exécution des ordres de paiement donnés par Carte, l'Accepteur "CB" peut avoir accès à différentes données à caractère personnel concernant notamment les Titulaires de la Carte. L'Accepteur "CB" ne peut utiliser ces données à caractère personnel que pour l'exécution des ordres de paiement par Carte et le traitement des réclamations dont ils peuvent être l'objet. Sauf obligations légales et réglementaires, il ne peut ni les céder, ni en faire un quelconque usage qui ne soit pas directement visé par le présent Contrat. Il s'assure également de l'existence et de la mise en œuvre de dispositifs de protection et de contrôle des accès physiques et logiques à ces données.

Les Titulaires de Cartes sur lesquels des données à caractère personnel ont été recueillies doivent pouvoir disposer des droits d'accès, de rectification et d'opposition auprès de l'Accepteur "CB". A cet égard, l'Accepteur "CB" s'engage d'ores et déjà à leur permettre d'exercer ces droits.

ARTICLE 12 : NON RENONCIATION

Le fait pour l'Accepteur "CB" ou pour l'Acquéreur "CB" de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte d'une disposition du présent Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme constituant de sa part une renonciation, quelle qu'elle soit, à l'exécution de celle-ci.

ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE/TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent Contrat et toutes les questions qui s'y rapportent seront régis par le droit français et tout différend relatif à l'interprétation, la validité et/ou l'exécution du présent Contrat est soumis à la compétence des Tribunaux français, y compris les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

ARTICLE 14 : LANGUE DU PRESENT CONTRAT

Le présent Contrat est le contrat original rédigé en langue française qui est le seul qui fait foi.

ANNEXE

REFERENTIEL SECURITAIRE ACCEPTEUR

Les exigences constituant le Référentiel Sécuritaire Accepteur sont présentées ci-après :

Exigence 1 (E1)

Gérer la sécurité du système commercial et d'acceptation au sein de l'entreprise

Pour assurer la sécurité des données des opérations de paiement et notamment, des données des Titulaires de Cartes, une organisation, des procédures et des responsabilités doivent être établies.

En particulier, un responsable de la sécurité du système commercial et d'acceptation doit être désigné. Il est chargé, entre autres, d'appliquer la législation sur la protection des données à caractère personnel et du secret bancaire dans le cadre de leur utilisation et de leur environnement.

Les détenteurs de droits d'usage des informations et du système doivent être identifiés et sont responsables de l'attribution des droits d'accès au système.

Le contrôle du respect des exigences de sécurité relatives au système commercial et d'acceptation doit être assuré.

Une organisation chargée du traitement des incidents de sécurité, de leur suivi et de leur historisation doit être établie.

Exigence 2 (E2)

Gérer l'activité humaine et interne

Les obligations et les responsabilités du Personnel quant à l'utilisation des données bancaires et confidentielles, à leur stockage et à leur circulation en interne ou à l'extérieur doivent être établies. Il en est de même pour l'utilisation des postes de travail et du réseau interne comme du réseau Internet.

Les obligations et les responsabilités du Personnel quant à la protection des données bancaires et confidentielles doivent être établies. L'ensemble de ces règles doit s'appliquer à tous les personnels impliqués : salariés de l'entreprise et tiers.

Le Personnel doit être sensibilisé aux risques encourus, notamment sur la divulgation d'informations confidentielles, l'accès non autorisé aux informations, aux supports et aux documents.

Le Personnel doit être régulièrement sensibilisé aux risques particuliers liés à l'usage des moyens informatiques (postes de travail en réseau, serveurs, accès depuis ou vers Internet) et notamment, à l'introduction de virus.

Il convient que le Personnel reçoive une formation appropriée sur l'utilisation correcte du système d'exploitation et du système applicatif commercial et d'acceptation.

Exigence 3 (E3)

Gérer les accès aux locaux et aux informations

Tout dispositif (équipement réseau, serveur, ...) qui stocke ou qui traite des données relatives à une opération de paiement et notamment, des données du Titulaire de la Carte doit être hébergé dans un local sécurisé et répondre aux exigences édictées par les règles et recommandations de la CNIL.

Les petits matériels ou supports informatiques sensibles doivent être rendus inaccessibles à des tiers en période de non utilisation. Notamment, les cartouches de sauvegarde doivent être stockées dans un coffre.

Dans le cas où ces petits matériels ou supports informatiques sensibles ne sont plus opérationnels, ils doivent être obligatoirement détruits et la preuve de leur destruction doit être établie.

La politique d'accès aux locaux sensibles doit être formalisée et les procédures doivent être établies et contrôlées.

Exigence 4 (E4)

Assurer la protection logique du système commercial et d'acceptation

Les règles de sécurité relatives aux accès et sorties depuis et vers le système commercial et d'acceptation doivent être établies et leur respect doit être contrôlé.

Seul le serveur supportant l'application commerciale doit être accessible par les internautes.

Le serveur de base de données client ainsi que le serveur hébergeant le système d'acceptation ne doivent être accessibles que par le serveur commercial front-office et seulement par l'intermédiaire d'un pare-feu.

Les accès internes des utilisateurs comme des administrateurs à ces mêmes serveurs doivent se faire par l'intermédiaire du pare-feu.

L'architecture réseau doit être organisée de manière à ce que les règles de sécurité définies soient mises en œuvre et contrôlées.

Le pare-feu doit être mis à jour systématiquement lorsque des vulnérabilités sont identifiées sur ses logiciels (logiciel pare-feu et logiciel d'exploitation) et corrigables.

Le serveur supportant le pare-feu doit être doté d'un outil de contrôle de l'intégrité.

Le pare-feu doit assurer l'enregistrement des accès et des tentatives d'accès dans un journal d'audit. Celui-ci doit être analysé quotidiennement.

Exigence 5 (E5)

Contrôler l'accès au système commercial et d'acceptation

Le principe d'autorisation d'utilisation du système doit être défini et reposer sur la notion d'accès des classes d'utilisateurs aux classes de ressources : définition des profils d'utilisateurs et des droits accordés.

Les responsabilités et rôles quant à l'attribution, l'utilisation et le contrôle doivent être identifiés. Notamment, les profils, les droits et les privilèges associés doivent être validés par les propriétaires des informations et du système commercial et d'acceptation.

Les droits des utilisateurs et des administrateurs ainsi que de leurs privilèges, doivent être gérés et mis à jour conformément à la politique de gestion des droits.

Exigence 6 (E6)

Gérer les accès autorisés au système commercial et d'acceptation

Aucune ouverture de droits ne peut se faire en dehors des procédures d'autorisation adéquates. Les autorisations données doivent être archivées et contrôlées régulièrement.

Outre les accès clients, tout accès au système commercial et de paiement doit se faire sur la base d'une identification et d'une authentification.

L'identification doit être nominative y compris pour les administrateurs et les personnels de maintenance. Les droits accordés à ceux-ci doivent être restreints aux opérations qui leur sont autorisées.

L'utilisation de codes d'identification attribués à des groupes ou des fonctions (process techniques comme l'alimentation automatique des signatures antivirales) n'est autorisée que si elle est appropriée au travail effectué.

Les changements de situation (changement de poste, départ, ...) des personnels doivent systématiquement entraîner un contrôle des droits d'accès attribués.

La suppression des droits d'accès doit être immédiate en cas de départ d'une personne.

Le contrôle d'accès doit être assuré au niveau réseau par le pare-feu, au niveau système par les systèmes d'exploitation des machines accédées et au niveau applicatif par le logiciel applicatif et par le gestionnaire de base de données.

Les tentatives d'accès doivent être limitées en nombre.

Les mots de passe doivent être changés régulièrement.

Les mots de passe doivent comporter au minimum 8 caractères dont des caractères spéciaux.

Exigence 7 (E7)

Surveiller les accès au système commercial et d'acceptation

Les accès et tentatives d'accès au système doivent être enregistrés dans des journaux d'audit.

L'enregistrement doit comporter au minimum la date et l'heure de l'accès (ou tentative) et l'identification de l'acteur et de la machine.

Les opérations privilégiées comme la modification des configurations, la modification des règles de sécurité, l'utilisation d'un compte administrateur doivent également être enregistrées.

Les systèmes assurant l'enregistrement doivent au minimum avoir la fonction de pare-feu pour le système supportant la base de données Clients ainsi que celui supportant la base de données Paiements.

Les journaux d'audit doivent être protégés contre des risques de désactivation, modification ou suppression non autorisées.

Les responsabilités et rôles quant à l'audit des données enregistrées sont identifiés. Celui-ci doit être effectué quotidiennement.

Exigence 8 (E8)
Contrôler l'introduction de logiciels pernicious

Les procédures et les responsabilités de gestion ayant trait à la protection anti-virus et à la restauration des données et des logiciels en cas d'attaque par virus doivent être définies et formalisées.

L'installation et la mise à jour régulière des logiciels de détection et d'élimination des virus doivent être effectuées sur la totalité des machines ayant accès au système commercial et d'acceptation.

La vérification anti-virus doit être exécutée quotidiennement sur la totalité des machines.

Exigence 9 (E9)
Appliquer les correctifs de sécurité (patches de sécurité) sur les logiciels d'exploitation

Les correctifs de sécurité doivent être systématiquement appliqués sur les équipements de sécurité et les serveurs applicatifs frontaux pour fixer le code lorsque des vulnérabilités pourraient permettre des accès non autorisés et non visibles.

Ces correctifs doivent être appliqués sur la base d'une procédure formelle et contrôlée.

Exigence 10 (E10)
Gérer les changements de version des logiciels d'exploitation

Une procédure d'installation d'une nouvelle version doit être établie et contrôlée.

Cette procédure doit prévoir entre autres, des tests de non régression du système et un retour arrière en cas de dysfonctionnement.

Exigence 11 (E11)
Maintenir l'intégrité des logiciels applicatifs relatifs au système commercial et d'acceptation

Il convient d'établir les responsabilités et les procédures concernant les modifications opérationnelles touchant aux applications.

Les modifications apportées aux logiciels applicatifs doivent faire l'objet d'une définition précise.

La demande de modification doit être approuvée par le responsable fonctionnel du système. Les nouvelles versions de logiciels applicatifs doivent être systématiquement soumises à recette et approuvées par le responsable fonctionnel de l'application concernée avant toute mise en production.

Exigence 12 (E12)

Assurer la traçabilité des opérations techniques (administration et maintenance)

Les opérations techniques effectuées doivent être enregistrées de manière chronologique, dans un cahier de bord pour permettre la reconstruction, la revue et l'analyse en temps voulu des séquences de traitement et des autres activités liées à ces opérations.

Exigence 13 (E13)

Maintenir l'intégrité des informations relatives au système commercial et d'acceptation

La protection et l'intégrité des éléments de l'opération de paiement doivent être assurés ainsi lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux (internes ou externes). Il en est de même pour les éléments secrets servant à chiffrer ces éléments.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et d'acceptation doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

Exigence 14 (E14)

Protéger la confidentialité des données bancaires

Les données du Titulaire de la Carte ne peuvent être utilisées que pour exécuter l'ordre de paiement et pour traiter les réclamations. Le cryptogramme visuel d'un Titulaire de Carte ne doit en aucun cas être stocké par l'Accepteur "CB".

Les données bancaires et à caractère personnel relatives à une opération de paiement, et notamment les données du Titulaire de la Carte doivent être protégées lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux internes et externes au site d'hébergement conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et aux recommandations de la CNIL. Il en est de même pour l'authentifiant de l'Accepteur "CB" et les éléments secrets servant à chiffrer.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et d'acceptation doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

Exigence 15 (E15)

Protéger la confidentialité des identifiants - authentifiants des utilisateurs et des administrateurs

La confidentialité des identifiants - authentifiants doit être protégée lors de leur stockage et de leur circulation.

Il convient de s'assurer que les données d'authentification des administrateurs ne puissent être réutilisées.

Dans le cadre d'une intervention extérieure pour maintenance, les mots de passe utilisés doivent être systématiquement changés à la suite de l'intervention.