

ADHESION AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE EN PAIEMENT A DISTANCE SECURISE ET EN PAIEMENT A DISTANCE



CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions Générales du contrat d'adhésion au système de paiement à distance et de paiement à distance sécurisé par carte bancaire.

1 - Conditions Générales d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé par cartes "CB" ou agréées "CB"

Préambule Le GIE "CB"

Pour éviter, dans le commerce électronique et la vente ou la location à distance que tout tiers non autorisé accède aux données liées à la Carte et afin de limiter l'utilisation du seul numéro de Carte pour donner un ordre de paiement, le GIE "CB" a mis en place des procédures de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les Titulaires de Cartes "CB" ou agréées "CB" tel que le protocole 3D Secure ainsi qu'un Référentiel Sécuritaire de protection des données sensibles.

ARTICLE PRELIMINAIRE

- 1) L'"Accepteur "CB"' peut être tout commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale, susceptible d'utiliser le Système "CB", et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens ou fournissant des prestations de services. L'Accepteur "CB" dispose de toute liberté pour domicilier ses remises à l'encaissement auprès de l'"Acquéreur "CB"' de son choix avec lequel il a passé un contrat d'acceptation.
- 2) 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).
- 3) Par "Système d'Acceptation", il faut entendre les logiciels, protocoles conformes aux spécifications définies par le GIE "CB" et nécessaires à l'enregistrement, à la transmission et au traitement sécurisé des ordres de paiement par Cartes "CB" et agréées "CB".

L'Accepteur "CB"

L'Accepteur "CB" a été informé que les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité qu'il doit respecter et en particulier celles visées à l'article 5 des Conditions Générales.

Il déclare connaître les lois et règlements applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, ainsi que ceux applicables au commerce électronique et notamment aux échanges utilisant les réseaux et les différents terminaux de communication (TV, téléphonie

mobile, ordinateur...). Il reconnaît qu'il doit se conformer à ces dispositions ou à celles qui pourront intervenir et qu'il doit commercialiser les produits ou prestations de services faisant l'objet d'un paiement à distance sécurisé en respectant les lois et règlements applicables, notamment fiscaux.

A la lumière de ces éléments, l'Accepteur "CB" a souhaité adhérer et être soumis au présent Contrat comprenant les Conditions Générales, les Conditions Particulières et le Référentiel Sécuritaire Accepteur figurant en Annexe 2.

ARTICLE 1 – DEFINITION DU SYSTEME

Le système de paiement à distance sécurisé par Carte "CB" repose sur l'utilisation de Cartes "CB" ou agréées "CB" pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services auprès des Accepteurs adhérent au Système "CB" et cela dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le GIE "CB".

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" ou de Cartes agréées "CB" et de remise des opérations à l'Acquéreur "CB", et non la mise en jeu de la garantie de 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 la marque VISA ou Mastercard dont l'acceptation dans le Système "CB" a été agréée par le GIE "CB",
 - cartes émises dans la 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 des cartes précitées est désigné ci-après par le terme générique de "Carte".

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE L'ACCEPTEUR CB

3.1 L'Accepteur "CB" s'engage à :

- 3.1.1 Utiliser les procédures de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les Titulaires de Cartes dans le respect des dispositions légales, réglementaires et professionnelles applicables, notamment et sans limitation des dispositions relatives aux ventes et prestations réalisées à distance et au commerce électronique (informations des utilisateurs, délais d'exécution des prestations...), ainsi que des bonnes pratiques commerciales telles que définies notamment par les codes de conduite applicables à son activité.
- 3.1.2 Utiliser le système de paiement à distance sécurisé en s'abstenant de toute activité qui pourrait être pénalement sanctionnée telle que

la mise en péril de mineurs, des actes de pédophilie, des actes de contrefaçon d'œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle et de moyens de paiement, le non-respect de la protection des données personnelles, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données, des actes de blanchiment, le non respect des dispositions relatives aux jeux d'argent et de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries et des dispositions relatives aux conditions d'exercice de professions réglementées.

3.2 Garantir l'Acquéreur "CB" et le GIE "CB" le cas échéant, contre toute conséquence dommageable pouvant résulter pour eux du manquement aux obligations visées à l'article 3.1.

3.3 Afficher visiblement, notamment sur l'écran du dispositif technique utilisé par le Titulaire de la Carte et sur ses supports de communication :

- le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte est acceptée afin que le Titulaire de la Carte en soit préalablement informé. Ce montant minimum doit être raisonnable et ne pas être un frein à l'acceptation des Cartes.
- les différentes marques de Cartes acceptées.

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 difficultés 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 en ligne, 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 en présence physique de l'Accepteur "CB", etc) dans ce point de vente.

3.6 Recevoir des paiements à distance sécurisés en contrepartie d'actes de vente ou de prestations de services offerts à sa clientèle qu'il fournit ou réalise lui même.

3.7 Accepter les Cartes telles que définies à l'article 2 ci-dessus pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services offerts à sa clientèle et réellement effectués, auquel le Titulaire de la Carte a effectivement et expressément consenti. En outre, l'Accepteur "CB" s'interdit de collecter au titre du présent Contrat toute opération de paiement pour laquelle il n'a pas reçu lui-même le consentement du Titulaire de la Carte.

Afficher visiblement sur tout support de l'offre de vente à distance, et notamment à l'écran du dispositif technique utilisé par le Titulaire de la Carte, le prix du produit et/ou du service fourni ainsi que la devise dans laquelle ce prix est libellé, et ce, notamment de façon à ce que le Titulaire de la Carte ne soit en mesure de croire que le prix était autre.

3.8 Transmettre les enregistrements des opérations de paiement à l'Acquéreur "CB" dans les délais prévus aux 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".

3.9 Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux et de leurs conséquences financières pouvant survenir avec des clients, notamment lors de l'exercice par ces derniers de leur droit de rétractation, et concernant des biens et services dont l'achat a été réglé par Carte au titre du présent Contrat.

3.10 Utiliser obligatoirement un Système d'Acceptation conforme aux spécifications définies par le GIE "CB" et les procédures de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les Titulaires de Cartes, proposées par l'Acquéreur "CB".

3.11 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".

3.12. S'assurer que 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 respectent le Référentiel Sécuritaire Accepteur annexé au présent Contrat, et issu du standard PCI DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard).

3.13 Respecter a minima les exigences du Référentiel Sécuritaire Accepteur figurant en annexe du présent Contrat.

A la demande de l'Acquéreur "CB" et si les volumes d'opérations cartes acceptées chez le Récepteur "CB" le justifient, respecter les exigences supplémentaires du référentiel PCI DSS qui lui seront communiquées par l'Acquéreur "CB".

3.14 Ne pas faire obstacle au droit du GIE "CB" et/ou de l'Acquéreur "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 figurant en annexe, notamment des obligations du Référentiel Sécuritaire Accepteur susvisé. 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, obligations ou exigences, le GIE "CB" et/ou l'Acquéreur "CB" peuvent mettre en œuvre les mesures prévues à l'article 9.

3.15 Remboursement

Le remboursement partiel ou total d'un achat d'un bien ou d'un service réglé par Carte 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.

3.16 Lorsque l'Accepteur « CB » utilise une solution technique de sécurisation des ordres de paiement effectués à distance non fournie par l'Acquéreur "CB", il doit effectuer ou faire effectuer sans délai les travaux de maintenance et de mise à niveau de sa solution technique conformément aux demandes adressées par l'Acquéreur "CB".

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE L'ACQUÉREUR "CB"

L'Acquéreur "CB" s'engage à :

4.1 Fournir, à l'Accepteur "CB" les informations sur les procédures applicables à l'Acceptation des paiements à distance sécurisé référencés par le GIE "CB" que l'Accepteur doit utiliser obligatoirement. Ces informations figurent dans l'Annexe 1 ci-après.

4.2 Inscrire l'Accepteur "CB" dans la liste des points de vente habilités à recevoir des paiements par Cartes de Titulaires de Cartes dûment authentifiés.

4.3 Indiquer à l'Accepteur "CB", la liste et les caractéristiques des Cartes pouvant être acceptées.

4.4 Créditer le compte de l'Accepteur "CB" des sommes qui lui sont dues, selon les modalités prévues dans 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.

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 au présent article, ainsi que dans l'Annexe 1, et dans les Conditions Particulières.

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

En cas de non-respect d'une seule de ces mesures, les enregistrements ne sont réglés que sous réserve de bonne fin d'encaissement et ce, en l'absence de contestations.

5.2 L'Accepteur "CB" doit informer immédiatement l'Acquéreur "CB" en cas de fonctionnement anormal du Système d'Acceptation et de toute autre anomalie (absence d'application des procédures de sécurisation des ordres de paiement, dysfonctionnements du Système d'Acceptation...).

5.3 Lors du paiement,

L'Accepteur "CB" s'engage à :

5.3.1 Appliquer la procédure décrite dans l'Annexe 1.

5.3.2 Obtenir de l'Acquéreur "CB" un justificatif d'acceptation matérialisant les contrôles effectués et la validité de l'ordre de paiement.

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

- la période de validité (fin et éventuellement début),
- que le type de carte utilisé figure à l'article 2.

Contrôler le numéro de Carte par rapport à la dernière liste de 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".

5.3.4 Obtenir une autorisation d'un montant identique à l'opération.

5.4 Après le paiement

L'Accepteur "CB" s'engage à :

5.4.1 Communiquer à l'Acquéreur "CB" dans les délais et selon les modalités prévus dans les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur "CB", les enregistrements électroniques des opérations et s'assurer qu'ils ont bien été portés au crédit du compte dans les délais et selon les modalités convenues dans les Conditions Particulières. L'Accepteur "CB" ne doit transmettre que les enregistrements électroniques des opérations pour lesquelles un ordre de paiement a été donné à son profit. 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.

5.4.2 Envoyer au Titulaire de la Carte, à sa demande, un ticket précisant, entre autres, le mode de paiement par Carte utilisé.

5.4.3 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.

5.4.4 L'Accepteur "CB" s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurées 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.

5.4.5 Les mesures de sécurité énumérées aux articles 5.3. et 5.4. ci-dessus, pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l'article 7.

ARTICLE 6 – RECLAMATION ET CONVENTION DE PREUVE

6.1 Réclamation

Toute réclamation de l'Accepteur "CB" 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. L'Accepteur "CB" doit justifier sa réclamation.

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

6.2 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 le GIE "CB" ou l'Acquéreur "CB".

ARTICLE 7 - MODIFICATIONS DES DISPOSITIONS DU CONTRAT

7.1 L'Acquéreur "CB" peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières.

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 du Système d'Acceptation, suite à un dysfonctionnement, etc.
- des modifications sécuritaires concernant notamment :
 - la suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes
 - suspension de l'adhésion au Système "CB".

7.2 Les nouvelles conditions entrent généralement en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un mois à compter de l'envoi de la lettre d'information ou de notification. D'un commun accord précisé dans les Conditions Particulières convenues entre l'Acquéreur "CB" et l'Accepteur "CB", les parties peuvent déroger à ce délai en cas de modifications importantes.

7.3 Ce délai est exceptionnellement réduit à cinq jours calendaires lorsque l'Acquéreur "CB" ou le GIE "CB" constate dans le point de vente en ligne, une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites.

7.4 Passés les délais visés au présent article, les modifications sont opposables à l'Accepteur "CB" s'il n'a pas résilié le présent Contrat.

7.5 Le non respect des nouvelles conditions techniques et 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 9 du présent Contrat.

ARTICLE 8 - DUREE - RESILIATION DU CONTRAT

8.1 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" en utilisant des moyens sécurisés d'acceptation avec tout autre Acquéreur "CB" de son choix.

8.2 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, des impayés apparaîtraient, ils seront à la charge de l'Accepteur "CB" ou pourront faire l'objet d'une déclaration de créances.

8.3 L'Accepteur "CB" est tenu de restituer à l'Acquéreur "CB" les dispositifs techniques et sécuritaires, et 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 Système d'Acceptation et de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes.

ARTICLE 9 - MESURES DE PREVENTION ET DE SANCTION

9.1 Mesures de prévention et de sanction mises en œuvre par l'Acquéreur "CB".

En cas de manquement de l'Accepteur "CB" aux dispositions du présent Contrat ou aux lois en vigueur ou en cas de constat d'un taux d'impayés anormalement élevé ou d'utilisation anormalement élevée de Cartes perdues, volées ou contrefaites, l'Acquéreur "CB" peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant, en premier lieu, en un avertissement à l'Accepteur "CB" valant mise en demeure précisant les mesures à prendre pour remédier au manquement ou résorber le taux d'impayés anormalement élevé constaté. Si dans un délai de trente jours, l'Accepteur "CB" n'a pas remédié au manquement ayant justifié l'avertissement ou n'a pas mis en œuvre les mesures destinées à résorber le taux d'impayés constaté, l'Acquéreur "CB" peut résilier de plein droit le présent Contrat, avec effet immédiat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. De même, si dans un délai de trois mois à compter de l'avertissement, l'Accepteur "CB" est toujours confronté à un taux d'impayés anormalement élevé, l'Acquéreur "CB" peut décider la résiliation de plein droit avec effet immédiat du présent Contrat, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

9.2 Mesures de prévention et de sanction mises en œuvre par le GIE "CB" :

En cas de manquement de l'Accepteur "CB" aux dispositions du présent Contrat concernant les mesures de sécurité ou en cas de taux d'impayés constaté anormalement élevé (notamment dans les hypothèses où l'Accepteur "CB" ventile ses remises en paiement entre plusieurs Acquéreurs "CB" de sorte qu'aucun de ceux-ci n'est en mesure d'avoir une vision globale du taux d'impayés), le GIE "CB" pourra prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant en :

- La suspension de l'adhésion au Système "CB". Cette suspension intervient s'il n'est pas remédié aux problèmes constatés dans un délai de 3 mois suivant la mise en demeure d'y remédier.
Ce délai peut être ramené à quelques jours en cas d'urgence et à un mois au cas où l'Accepteur "CB" aurait déjà fait l'objet d'une mesure de suspension dans les 24 mois précédant l'avertissement.
La suspension est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée, avec demande d'avis de réception. Cette suspension prend effet deux jours francs à compter de la réception de la notification.
- La radiation de l'adhésion au Système "CB" en cas de survenance de manquements d'une exceptionnelle gravité, de comportement dolosif ou frauduleux ou en cas de persistance d'un taux anormalement élevé d'incidents ayant déjà justifié antérieurement une mesure de suspension vis-à-vis de l'Accepteur "CB" concerné. Cette radiation est notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée et motivée, avec demande d'avis de réception.

9.3 En cas de suspension ou de radiation, l'Accepteur "CB" s'engage alors à restituer à l'Acquéreur "CB" les dispositifs techniques et sécuritaires, et les documents en sa possession dont l'Acquéreur "CB" est propriétaire et à retirer immédiatement du Système d'Acceptation et de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes.

9.4 La période de suspension est au minimum de 6 mois, éventuellement renouvelable. 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. Cette reprise d'effet ou cette nouvelle adhésion pourra être subordonnée à la mise en œuvre de recommandations d'un auditeur désigné par le GIE "CB" ou l'Acquéreur "CB", et portant sur le respect des bonnes pratiques en matière de vente à distance et des mesures de sécurité visées à l'article 3 et des mesures de sécurité visées à l'article 5.

2 - ANNEXE 1 : PROCEDURE DE PAIEMENT SECURISÉ SP Plus 3D SECURE

ARTICLE PRELIMINAIRE

La présente Annexe aux Conditions Générales d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé a pour objet de préciser les conditions d'application de la garantie telles que définies à l'article 5 desdites Conditions Générales.

La présente Annexe s'applique aux Accepteurs "CB" ayant signé un contrat de service SP Plus ou Jépaieenligne avec l'Acquéreur "CB".

A ce titre l'Acquéreur "CB" met à disposition de l'Accepteur "CB" la solution technique de sécurisation des ordres de paiement effectués à distance (ci-après désignée "SP Plus") au profit de ce dernier, pour recevoir des paiements à distance sécurisés par cartes bancaires "CB" ou cartes agréées "CB" via Internet.

ARTICLE 1 - PROCEDURE DE PAIEMENT SECURISÉ 3D SECURE

1.1 Enregistrement de l'Accepteur "CB"

La mise en œuvre du paiement sécurisé nécessite un enregistrement préalable 3D Secure de l'Accepteur "CB" auprès des réseaux VISA et MASTERCARD.

L'acceptation des paiements sécurisés est conditionnée par la confirmation de l'enregistrement 3D Secure de l'Accepteur "CB" par l'Acquéreur "CB". Cette confirmation se matérialise par l'envoi d'un courriel à l'adresse communiquée par l'Accepteur "CB", ce dernier s'engageant à informer sans délai l'Acquéreur "CB" de toute modification de cette adresse, ainsi que de toute indisponibilité de cette dernière.

1.2 Moyen technique mis à disposition de l'Accepteur "CB" par l'Acquéreur "CB"

L'Accepteur "CB" doit utiliser la solution technique SP Plus mise à sa disposition par l'Acquéreur "CB" pour permettre à ses clients d'effectuer des paiements à distance par internet sécurisés 3D Secure par cartes "CB" ou cartes agréées "CB".

1.3 Authentification du Titulaire de la carte par

L'Émetteur de la carte "CB" ou agréée "CB"

Cette solution technique repose sur un système d'authentification du Titulaire de la carte "CB" ou agréée "CB" par l'Émetteur de la carte.

En cas d'échec ou d'absence d'authentification, l'opération de paiement sera abandonnée et ne donnera donc pas lieu à demande d'autorisation.

Lorsque le Titulaire de la carte est authentifié de manière certaine par l'Émetteur, cette authentification 3D Secure a pour effet de garantir l'Accepteur "CB" exclusivement contre les impayés découlant d'une contestation de l'ordre de paiement par le Titulaire de la carte.

1.4 Demande d'autorisation

Une autorisation doit être demandée à chaque opération de paiement sécurisé 3D Secure quels que soient le montant et le type de carte "CB" ou agréée "CB".

La demande d'autorisation doit comporter le cryptogramme visuel et les éléments relatifs à l'authentification du Titulaire de la carte "CB" ou agréée "CB".

Tout paiement sécurisé 3D Secure qui n'aura pas fait l'objet d'une demande d'autorisation ne bénéficiera pas de la garantie de paiement.

ARTICLE 2 - GARANTIE DU PAIEMENT

2.1 Conditions

Le strict respect des conditions définies à l'article 1 de la présente Annexe, et de celles prévues aux Conditions Particulières et celles de l'article 5 des Conditions Générales d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé, conditionne la garantie de l'opération de paiement.

2.2 Information de l'Accepteur "CB" sur l'existence de la garantie 3D Secure

L'Acquéreur "CB" met à disposition de l'Accepteur "CB" un indicateur dans le Journal des opérations de paiement de la solution technique SP Plus qui lui permet de s'assurer si l'opération de paiement bénéficie ou non de la garantie 3D Secure.

L'information communiquée à l'Accepteur "CB" se traduit par trois messages différents:

- YES : l'opération de paiement est garantie dans les conditions définies à l'article 1 de la présente Annexe, et de celles de l'article 5 des Conditions Générales d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé,
- NO : l'opération de paiement n'est pas garantie,
- UNKNOWN : les informations relatives à l'opération de paiement en retour de l'Émetteur de la carte ne permettent pas de déterminer si la garantie s'applique. L'opération de paiement n'est pas garantie.

Lorsque l'opération de paiement de paiement n'est pas garantie, le règlement de l'opération de paiement ne se fait que sous réserve de bonne fin d'encaissement, et ce, en l'absence de contestations du Titulaire de la Carte et/ou du compte.

3 - Conditions Générales d'adhésion au système de paiement à distance par cartes "CB" ou agréées "CB"

PREAMBULE

L'Acquéreur "CB"

Le système de paiement à distance par Cartes "CB" ou agréées "CB" repose sur l'utilisation de Cartes "CB" ou agréées "CB" pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services auprès des Accepteurs "CB" et cela dans le cadre des Conditions Générales ci-après établies par l'Acquéreur "CB".

L'Accepteur "CB"

L'Accepteur "CB" utilise des moyens électroniques ou non pour vendre à distance des biens et des services et souhaite notamment recevoir des paiements à distance en contrepartie d'actes de vente ou de fournitures de prestation de service qu'il réalise lui même.

Par paiement à distance il faut entendre tout paiement par correspondance (fax, email, courrier...) et assimilé (téléphone, terminal, Internet...) pour lequel l'ordre de paiement est donné au moyen d'un numéro de carte de paiement, de la date de fin de validité de la carte et de son cryptogramme visuel situé au verso de celle-ci et pour lequel l'Accepteur "CB" ne propose pas ou ne peut pas proposer une procédure de sécurisation des ordres de paiement donnés à distance par les Titulaires de cartes "CB" ou agréées "CB".

L'Accepteur "CB" déclare connaître les lois et règlements applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, ainsi que ceux applicables au commerce électronique notamment aux échanges utilisant les réseaux électroniques et les différents terminaux de communication (TV, téléphonie mobile, ordinateur...). Il reconnaît qu'il doit se conformer à ces dispositions ou à celles qui pourront intervenir et qu'il doit commercialiser les produits ou prestations de services faisant l'objet d'un paiement à distance en respectant les lois et règlements applicables, notamment fiscaux.

L'Accepteur "CB" est informé que les opérations de paiement ne sont pas garanties et qu'elles ne sont réglées que sous réserve de bonne fin d'encaissement, en l'absence de contestations du Titulaire de la Carte et/ou du compte, et dans les conditions prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales.

A la lumière de ces éléments, l'Accepteur "CB" a souhaité adhérer et être soumis au présent Contrat comprenant les Conditions Générales, les Conditions Particulières et le Référentiel Sécuritaire Accepteur figurant en Annexe 2.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de déterminer les conditions d'adhésion au système de paiement à distance par cartes bancaires et les conditions de règlement des paiements par cartes "CB" ou agréées "CB" à distance tels que définis dans le Préambule.

Sont utilisables dans le système de paiement à distance :

- les cartes sur lesquelles figure la marque "CB",
- les cartes agréées "CB" c'est-à-dire :
 - cartes portant uniquement la marque 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 des cartes précitées est désigné ci-après par le terme générique de « Carte ».

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DE L'ACCEPTEUR "CB"

L'Accepteur "CB" s'engage à :

- 2.1 A respecter les conditions contractuelles proposées par l'Acquéreur "CB", les dispositions légales, réglementaires et professionnelles sans limitation des dispositions relatives aux ventes et prestations de services réalisées à distance (information préalable des utilisateurs, délais d'exécution des prestations ...), ainsi que les bonnes pratiques commerciales telles que définies notamment par les codes de conduite applicables à son activité.

Dans le cadre du présent Contrat s'abstenir de toute activité qui pourrait être pénalement sanctionnée telle que la mise en péril de mineurs, des actes de pédophilie, des actes de contrefaçon

d'œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle et de moyens de paiement, le non-respect de la protection des données personnelles, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données, des actes de blanchiment, le non respect des dispositions relatives aux jeux d'argent et de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries et des dispositions relatives aux conditions d'exercice de professions réglementées.

2.2 Garantir l'Acquéreur "CB" contre toute incidence dommageable pouvant résulter pour lui du manquement aux obligations visées à l'article 2.1.

2.3 Indiquer clairement soit par téléphone soit visiblement sur l'écran du dispositif technique utilisé par le Titulaire de la Carte pour l'opération de paiement à distance ainsi que sur ses supports de communication :

- le montant minimum éventuel à partir duquel la Carte est acceptée afin que le Titulaire de la Carte en soit préalablement informé. Ce montant doit être raisonnable et ne pas être un frein à l'acceptation des Cartes ;
- les différentes marques de Cartes acceptées.

2.4 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 le numéro d'identification spécifique, fourni par l'Acquéreur "CB", lui permettant l'accès au système de paiement à distance.

2.5 Afin que le Titulaire de la Carte n'ait pas de difficulté à vérifier et identifier les opérations de paiement à distance qu'il a effectuées, vérifier avec l'Acquéreur "CB" la conformité des informations transmises pour identifier son point de vente à distance ; les informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des Titulaires de Cartes et permettre de dissocier ce mode paiement par rapport aux autres modes de paiement (automate, règlement en présence physique de l'Accepteur, etc ...) dans ce point de vente ou d'acceptation à distance.

2.6 Accepter les Cartes telles que définies à l'article 1 pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services offerts à sa clientèle et réellement effectués, auquel le Titulaire de la Carte a effectivement et expressément consenti. En outre l'Accepteur "CB" s'interdit de collecter au titre du présent Contrat toute opération de paiement pour laquelle il n'a pas lui-même reçu le consentement du Titulaire de la Carte.

2.7 Afficher visiblement sur tout support de l'offre de vente à distance, et notamment à l'écran du dispositif technique utilisé par le Titulaire de la Carte, le prix du produit et/ou service fourni, ainsi que la devise dans laquelle ce prix est libellé, et ce notamment de façon à ce que le Titulaire de la Carte ne soit pas en mesure de croire que le prix était autre.

2.8 Signaler au public l'acceptation des Cartes de façon apparente par affichage, notamment sur le dispositif permettant l'opération de paiement et sur

ses supports de communication, conformément à la charte graphique communiquée par l'Acquéreur "CB".

2.9 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, l'encaissement de l'opération de paiement n'est plus réalisable dans le cadre du système de paiement à distance par Cartes "CB" ou agréées "CB".

2.10 Régler, selon les Conditions Particulières, les commissions, frais et d'une manière générale, toute somme due au titre de l'adhésion et du fonctionnement du système de paiement à distance par Cartes "CB" ou agréées "CB".

2.11 Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux et de leurs conséquences financières pouvant survenir avec des Titulaires de Carte, notamment lors de l'exercice par ces derniers de leur droit de rétractation, et concernant des biens et services dont l'achat a été réglé par Carte dans le cadre du présent Contrat.

2.12 Informer préalablement et par écrit l'Acquéreur "CB" de toute modification de son objet social ou de toute extension de la nature des produits ou services vendus à l'aide du présent Contrat et, plus généralement, de toutes modifications des conditions d'exercice de l'activité susceptibles d'avoir un impact sur les obligations souscrites par l'Accepteur "CB" aux termes des présentes.

2.13 Lutter contre la fraude dont son point d'acceptation pourrait être victime, notamment en mettant en œuvre sans délai les mesures sécuritaires préconisées par l'Acquéreur "CB".

2.14 Prendre à sa charge en cas d'impayés ou de fraude l'intégralité des frais de gestion unitaires tels qu'indiqués dans les Conditions Particulières du présent Contrat. A ce titre, l'Accepteur "CB" autorise irrévocablement l'Acquéreur "CB" à débiter à tout moment le compte ouvert en ses livres sous le numéro indiqué dans la "demande d'adhésion" du présent Contrat du montant de ces frais.

2.15 S'assurer que 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, respectent le Référentiel Sécuritaire Accepteur figurant en Annexe 2.

2.16 Respecter à minima les exigences du Référentiel de Sécurité Accepteur figurant en Annexe 2 et issu du standard PCI DSS.

A la demande de l'Acquéreur "CB", si les volumes d'opérations cartes réalisées chez l'Accepteur "CB" le justifient, celui-ci doit respecter les exigences du référentiel de sécurité PCI DSS qui lui seront alors communiquées par l'Acquéreur "CB".

2.17 Ne pas faire obstacle au droit de l'Acquéreur "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 figurant en Annexe 2, notamment les obligations du Référentiel Sécuritaire susvisé. 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 sécuritaires figurant en annexe 2, l'Acquéreur "CB" peut mettre en oeuvre les mesures prévues à l'article 8.

L'Acquéreur "CB" se réserve également le droit de subordonner l'adhésion au système de paiement à distance par Cartes "CB" ou agréées "CB" à la mise en oeuvre d'un audit et le cas échéant, à la mise en oeuvre des mesures recommandées par l'auditeur.

2.18 Laisser libre accès au système d'acceptation en paiement à distance à l'Acquéreur "CB" et à toute personne désignée par cette dernière pour effectuer des travaux de maintenance et de mise à niveau du système d'acceptation.

2.19 Remboursement

Le remboursement partiel ou total d'un achat d'un bien ou d'un service réglé par Carte 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.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE L'ACQUÉREUR "CB"

L'Acquéreur "CB" s'engage à :

3.1 Inscrire l'Accepteur "CB" dans la liste des points de vente habilités à recevoir des paiements à distance par cartes "CB" ou agréées "CB".

3.2 Indiquer à l'Accepteur "CB" la liste et les caractéristiques de toutes les Cartes pouvant être acceptées.

3.3 Créditer le compte de l'Accepteur "CB" des sommes qui lui sont dues, selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières.

3.4 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 qui n'ont pu faire l'objet d'une bonne fin d'encaissement et qui n'ont pu être imputées au compte sur lequel fonctionne la Carte utilisée pour l'opération de paiement en cause.

ARTICLE 4 - RÈGLEMENT DES OPERATIONS DE PAIEMENT

4.1 Les opérations de paiement ne seront réglées à l'Accepteur "CB" que sous réserve "d'une bonne fin d'encaissement" nécessitant :

- le respect de l'ensemble des obligations énoncées à l'article 2 et des mesures de sécurité énoncées à l'article 4,
- et l'absence de toute réclamation écrite du Titulaire de la Carte ou du compte contestant la réalité même ou le montant de l'opération de paiement,
- et l'absence d'opération de paiement réalisée au moyen d'une Carte non valide, périmée ou annulée.

4.2 Lors du paiement, L'Accepteur "CB" s'engage à :

4.2.1 Contrôler, notamment au moyen de son Terminal de Paiement Electronique la longueur (de 13 à 19 caractères) et la vraisemblance mathématique du numéro de la Carte.

4.2.2 S'assurer que la Carte est en cours de validité, suivant les indications communiquées par le Titulaire de la Carte.

4.2.3 Contrôler au moyen de son Terminal de Paiement Electronique le numéro de Carte par rapport à la dernière liste des Cartes en opposition diffusée par l'Acquéreur "CB", pour le point de vente à distance concerné et selon les Conditions Particulières convenues avec l'Acquéreur "CB".

4.2.4 Vérifier, le cas échéant que le bon de commande est bien signé s'il s'agit d'une vente par correspondance.

4.2.5 Obtenir une autorisation pour le montant de l'opération de paiement. A défaut, l'opération ne pourra pas faire l'objet d'un règlement. La demande d'autorisation doit indiquer, au minimum, le montant, la date de l'opération, le numéro de Carte du Titulaire, la date de fin de validité de la Carte, l'identifiant de l'Accepteur "CB" et celui de l'Acquéreur "CB". Le numéro de l'autorisation doit être mentionné sur l'enregistrement de l'opération destiné à être remis à l'encaissement. La date de l'opération de paiement par Carte doit correspondre à celle de l'autorisation.

4.2.6 L'Accepteur "CB" doit informer immédiatement l'Acquéreur "CB" en cas de fonctionnement anormal de son dispositif d'acceptation et de toutes autres anomalies.

4.3 Après le paiement l'Accepteur "CB" s'engage à :

4.3.1 Transmettre à l'Acquéreur "CB" dans les délais 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". L'Accepteur

"CB" ne doit transmettre que les enregistrements électroniques des opérations pour lesquelles un ordre de paiement a été donné à son profit. Toute opération ayant fait l'objet d'une autorisation transmise par l'Acquéreur "CB" doit être obligatoirement remise à ce dernier.

4.3.2 Conserver à titre de justificatif les bons de commande ainsi que les relevés détaillés des commandes reçues des clients Titulaires de Carte.

4.3.3 Communiquer à la demande de l'Acquéreur "CB", dans les délais prévus aux Conditions Particulières du présent Contrat, tout justificatif des opérations de paiement.

4.3.4 Adresser au Titulaire de la Carte, un justificatif de paiement par carte bancaire.

4.3.5 **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,**

4.3.6 L'Accepteur "CB" s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour que soient assurées 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 de paiement par Carte, ainsi que le contrôle et 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.

4.3.7 Les mesures de sécurité énumérées ci-dessus, pourront être modifiées et complétées pendant toute la durée du présent Contrat, selon la procédure prévue à l'article 6.

ARTICLE 5 - RÉCLAMATION ET CONVENTION DE PREUVE

5.1. Réclamation

Toute réclamation de l'Accepteur "CB" 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 de paiement n'ayant pu faire l'objet d'une bonne fin d'encaissement, notamment en cas d'impayé.

5.2. 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" 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".

ARTICLE 6 - MODIFICATIONS DU CONTRAT

6.1 L'Acquéreur "CB" peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et Conditions Particulières.

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 l'état du système d'acceptation à distance 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.

En cas de suppression de l'acceptabilité de certaines Cartes, les nouvelles dispositions entrent immédiatement en vigueur, à compter de leur date de communication à l'Accepteur "CB", faite par tout moyen par l'Acquéreur "CB".

L'Acquéreur "CB" peut modifier à tout moment le présent Contrat pour des raisons liées à l'absence de sécurité relative aux moyens sécuritaires d'acceptation utilisés par l'Accepteur "CB" ou pour la mise en œuvre de nouvelles dispositions sécuritaires.

6.2 Les nouvelles dispositions entrent généralement en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un mois à compter de l'envoi de la lettre d'information ou de notification par la Banque Acquéreur.

6.3. Ce délai est exceptionnellement réduit à cinq jours calendaires lorsque l'Acquéreur "CB" constate dans le point de vente ou d'acceptation à distance, une utilisation anormale de Cartes perdues, volées ou contrefaites, exigeant une mesure sécuritaire rapide telle que notamment la réduction du montant du seuil de demande d'autorisation.

6.4. Passés les délais visés aux articles 6.1, 6.2 et 6.3, et après diffusion de l'information visée à l'article 6.2, les modifications sont opposables à l'Accepteur "CB" s'il n'a pas résilié le présent Contrat.

6.5 Le non-respect des nouvelles conditions techniques ou sécuritaires, dans les délais impartis, peut entraîner la résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 7 du présent Contrat.

ARTICLE 7 - DURÉE - RÉSILIATION DU CONTRAT

7.1. Les présentes Conditions Générales sont conclues 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 de paiement à distance par cartes bancaires auprès de toute autre Acquéreur "CB" de son choix.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications prévues à l'article 6 ci-dessus, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans cet article pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

- 7.2. 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.

Au terme du présent Contrat, l'Accepteur "CB" est tenu de restituer, le cas échéant à l'Acquéreur "CB", les matériels et documents en sa possession dont Natixis Paiements est propriétaire. Sauf s'il a souscrit un ou plusieurs autres contrats d'adhésion au système de paiement à distance par cartes "CB" ou agréées "CB", l'Accepteur "CB" s'engage à supprimer immédiatement de son point de vente à distance et de ses supports de communication tout signe d'acceptation des Cartes.

ARTICLE 8 - MESURES de PRÉVENTION ET DE SANCTION MISES EN ŒUVRE PAR L'ACQUEREUR "CB"

En cas de manquement de l'Accepteur "CB" aux dispositions des présentes Conditions Générales ou aux lois en vigueur ou en cas de constat d'un taux d'impayés anormalement élevé au regard de l'activité de l'Accepteur "CB", ou d'utilisation anormalement élevée de Cartes perdues, volées ou contrefaites, l'Acquéreur "CB" peut prendre des mesures de sauvegarde et de sécurité consistant, en premier lieu, en un avertissement à l'Accepteur "CB" valant mise en demeure et précisant les mesures à prendre pour remédier au manquement ou résorber le taux d'impayés anormalement élevé constaté.

Si dans un délai de trente jours, l'Accepteur "CB" n'a pas remédié au manquement ayant justifié l'avertissement ou n'a pas mis en œuvre les mesures destinées à résorber le taux d'impayés constaté, l'Acquéreur "CB" peut résilier de plein droit avec effet immédiat, le présent Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

De même, si dans un délai de trois mois à compter de l'avertissement, l'Accepteur "CB" est toujours confronté à un taux d'impayés anormalement élevé au regard de son activité, l'Acquéreur "CB" peut décider la résiliation de plein droit avec effet immédiat du présent Contrat, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

4 - CONDITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES SERVICES MONETIQUES

NON RENONCIATION

Le fait par l'Accepteur "CB" ou par l'Acquéreur "CB" de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'Accepteur "CB" ou par l'Acquéreur "CB" 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.

SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Lors de la signature ou 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 Informatique et Libertés modifiée par la loi du 6 août 2004, il est précisé que :

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".

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.

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, à la validité et/ou à l'exécution du présent Contrat sera 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.

LANGUE DU PRESENT CONTRAT

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

5 - ANNEXE 2 : REFERENTIEL SECURITAIRE

ACCEPTEUR

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

Exigence 1 (E1) : Gérer la sécurité du système commercial et de paiement au sein de l'entreprise

Pour assurer la sécurité des données des transactions 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 de paiement doit être désigné. Il est chargé, entre autres, d'appliquer la législation sur la protection des données nominatives et des données bancaires 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 de paiement 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.

Les personnels doivent être sensibilisés aux risques encourus, notamment sur la divulgation d'informations confidentielles, l'accès non autorisé aux informations, aux supports et aux documents.

Les personnels doivent être régulièrement sensibilisés 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 les personnels reçoivent une formation appropriée sur l'utilisation correcte du système d'exploitation et du système applicatif commercial et de paiement.

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 transaction, et notamment des données du porteur,

doit être hébergé dans un local sécurisé et répondre aux exigences édictées par les 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 de paiement

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

Le serveur de base de données client ainsi que le serveur hébergeant le système de paiement ne doivent être accessibles de l'extérieur 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 corrigées.

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 de paiement

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 d'encaissement.

Les droits des utilisateurs et des administrateurs ainsi que 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 de paiement

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 de paiement

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 être le pare-feu, 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 pernecieux

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 de paiement.

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 de paiement

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 de paiement

La protection et l'intégrité des éléments de la transaction doivent être assurées 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 de paiement doit décrire les moyens mis en place pour répondre à cette exigence.

Exigence 14 (E14) : Protéger la confidentialité des données bancaires

Les données du porteur ne peuvent être utilisées que pour exécuter l'ordre de paiement et les réclamations

Le cryptogramme visuel d'un porteur ne doit en aucun cas être stocké par le commerçant.

Les données bancaires et nominatives relatives à une transaction, et notamment les données du porteur doivent être protégées lors de leur stockage et lors de leur routage sur les réseaux internes et externes au site d'hébergement conformément aux recommandations de la CNIL. Il en est de même pour l'authentifiant du commerçant et les éléments secrets servant à chiffrer.

Le dossier de sécurité propre au système commercial et de paiement 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 préservée 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.
