

# Conditions générales relatives au Contrat Marchand

## 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES ET RELATIONS AVEC LE BON DE COMMANDE

Les présentes Conditions générales régissent l'offre des Services par Paynovate SA (ci-dessous « **Paynovate** »), inscrite auprès de la Banque Nationale de Belgique en tant qu'établissement de monnaie électronique et dont le siège est établi Rue des Colonies 18 à 1000 Bruxelles (N° BCE 0506.763.929), à vous (le « **Marchand** »), Paynovate et le Marchand étant ci-après collectivement dénommés les « **Parties** ».

Les présentes Conditions générales seront interprétées conjointement avec le Bon de commande, auquel elles sont annexées. Les présentes Conditions générales et le Bon de commande sont ci-après collectivement dénommés le « **Contrat Marchand** ».

En signant le Bon de commande, vous confirmez avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions générales. En cas de conflit, le Bon de commande remplacera toutes les Conditions générales et tout(e) document/directive/information notifié(e) par Paynovate au Marchand en vertu du Contrat Marchand de temps à autre, sauf mention contraire dans les présentes et dans la mesure permise par la loi applicable.

Le Marchand reconnaît ne pas être un consommateur tel que défini dans et utilisé aux fins de la Réglementation DSP. Les Parties conviennent que la Réglementation DSP ne s'appliquera pas au Contrat Marchand, dans la mesure permise par la Réglementation DSP, en particulier par le Chapitre 2 du Titre 3 (Services de paiement) ainsi que les articles VII.30, § 1<sup>er</sup>, VII.32, § 3, VII.33, VII.42, VII.44, VII.46, VII.50, VII.55/3 à VII.55/7 du Livre VII du Code belge de droit économique, et que la durée pertinente aux fins de l'article VII.41 du Livre VII du Code belge de droit économique est de trois (3) mois.

## 2. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliqueront au Bon de commande du Contrat Marchand (le « **Bon de commande** ») et aux présentes Conditions générales, sauf définition contraire spécifique dans les présentes :

Loi anti-blanchiment d'argent : désigne toutes les lois, réglementations et normes internationales communément acceptées liées à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

Autorisation : processus par lequel le Client ou le Marchand au nom du Client demande l'exécution d'une Opération de paiement au moyen d'un Instrument de paiement particulier pour acheter un bien et/ou un service proposé par le Marchand. L'Autorisation ne fait que confirmer la disponibilité des fonds du Client au moment de l'Autorisation, que l'Instrument de paiement utilisé pour payer l'Opération de paiement n'a pas été bloqué pour une raison quelconque ou répertorié comme étant perdu ou volé ou comme ayant vu sa sécurité compromise, mais n'offre aucune garantie de quelque nature que ce soit quant à l'identité de la personne présentant l'Instrument de paiement, la validité de l'Opération de paiement ou quant au règlement réel de l'Opération de paiement.

Jour ouvrable : désigne un jour où Paynovate et l'Acquéreur – s'il diffère de Paynovate – sont ouverts aux affaires, tel que requis pour l'exécution d'une Opération de paiement, commençant à minuit (CET) et se terminant 24 heures plus tard et à l'exclusion d'un jour férié en Belgique et dans le pays où se trouve l'Acquéreur.

Jour civil : désigne n'importe quel jour du mois, en ce compris les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés, commençant à minuit (heure de l'Acquéreur) et se terminant 24 heures plus tard.

Refacturation : désigne une procédure dans laquelle l'Émetteur refacture à Paynovate tout ou partie du montant d'une Opération de paiement.

Montant de refacturation : désigne le montant refacturé par l'Émetteur à Paynovate dans le cadre d'une Refacturation.

Client : désigne la personne morale ou physique qui, en vertu d'un contrat conclu avec un Émetteur, a le droit d'utiliser une ou plusieurs Méthodes de paiement afin d'exécuter des Opérations de paiement et, le cas échéant, d'accéder à d'autres services liés à ces Méthodes de paiement.

Autorité compétente : désigne une agence, une autorité, un département, une inspection, un ministre, un officier ministériel à l'échelle locale, nationale ou supranationale ou une entité ou personne publique ou autre (autonome ou non) d'un gouvernement ou d'un pays, en ce compris la Commission européenne et la Cour de Justice européenne, et ayant compétence sur Paynovate ou le Marchand.

Information(s) confidentielle(s) : désigne toute information de nature confidentielle et/ou exclusive ou qui pourrait raisonnablement être considérée comme telle, divulguée par une Partie (la « **Partie divulgatrice** ») à l'autre Partie (la « **Partie réceptrice** ») ou dont l'une des Parties a connaissance par le biais ou à la suite de : (i) sa relation avec la Partie divulgatrice ; (ii) l'accès aux locaux de la Partie divulgatrice ; ou (iii) la communication avec les employés ou les contractants de la Partie divulgatrice, que ce soit sous forme écrite, verbale, graphique, électromagnétique, encodée, numérique ou autre forme tangible ou sous toute autre forme, et se rapportant aux affaires,

technologies, produits, services, clients, au marketing, à la recherche ou à des activités de la Partie divulgateuse ainsi qu'aux Opérations de paiement traitées en vertu du Contrat Marchand.

Loi sur la protection des données : désigne toutes les lois, réglementations et normes internationales communément acceptées liées à la protection de la vie privée et/ou au traitement des données à caractère personnel.

Date d'entrée en vigueur : désigne la date à laquelle le Contrat Marchand prend effet.

Prestataires de services de paiement admissibles : désigne tout Prestataire de services de paiement notifié par Paynovate au Marchand

EUR : désigne la devise officielle de la Zone euro ou toute autre devise officielle de la juridiction de Paynovate telle qu'applicable de temps à autre.

Force majeure : a le sens prévu à l'Article 10.1 des Conditions générales.

Conditions générales : désigne les présentes conditions générales annexées au Contrat Marchand, telles que modifiées de temps à autre conformément à leurs modalités.

Émetteur : désigne une entité dont les activités comprennent la fourniture d'une ou de plusieurs Méthodes de paiement ainsi que les services permettant au Client – le cas échéant – d'accéder à d'autres services liés à cette ou ces Méthodes de paiement.

Perte : désigne une perte, une responsabilité, un coût, une revendication, des dommages, des frais, taxes et dépenses, en ce compris tous les frais juridiques et autres honoraires et débours professionnels.

Contrat Marchand : désigne le contrat signé entre le Marchand et Paynovate, en ce compris ses annexes.

Formulaire de demande Marchand : désigne le document contenant des informations au sujet du Marchand fournies par le Marchand et annexées au Bon de commande.

**Numéro d'identification Marchand** : désigne le numéro émis et notifié par Paynovate au Marchand, qui identifie numériquement le Marchand pour Paynovate à des fins de comptabilité, de facturation, de service clientèle et à d'autres fins connexes en lien avec les Services.

Compte de règlement Marchand : désigne le compte ouvert dans les livres de Paynovate au nom du Marchand à des fins de règlement en vertu du Contrat Marchand.

Paiement : désigne un **transfert de fonds** complétant une Opération de paiement (règlement).

Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (*Payment Card Industry Data Security Standard*, « **PCI** » ou « **PCI DSS** ») : désigne les normes de sécurité

pour le transfert, le traitement ou le stockage des données de détenteurs de carte et les données d'authentification sensibles, telles qu'actualisées de temps à autre et publiées par le Conseil des normes de sécurité de l'industrie des cartes de paiement sur <http://www.pcisecuritystandards.org>.

**Instrument de paiement** : désigne un ensemble de procédures et de processus convenus entre l'Émetteur et le Client, en ce compris – le cas échéant – tout dispositif de paiement connexe, conformément auquel des Opérations de paiement seront initiées et/ou le Client peut, le cas échéant, accéder à d'autres services liés à cet Instrument de paiement ou au compte lié à cet Instrument de paiement.

**Prestataire de services de paiement** : désigne tout Prestataire de services de paiement tel que Visa, MasterCard, Bancontact, etc. disponible dans l'EEE.

**Marque du (ou des) Prestataire(s) de services de paiement** : désigne tous les noms, logos, noms commerciaux, logotypes, désignations commerciales et autres désignations, symboles et marques que le Prestataire de services de paiement et/ou ses sociétés affiliées possèdent, gèrent, accordent sous licence ou contrôlent autrement, à présent ou à l'avenir, n'importe où dans le monde, qu'ils soient enregistrés ou non.

**Règles de Prestataires de services de paiement** : désigne les règles, réglementations, instructions opérationnelles et/ou directives émises par certains Prestataires de services de paiement, telles qu'elles peuvent être modifiées et mises à jour de temps à autre.

**Opération de paiement** : désigne l'action consistant à placer, transférer ou retirer des fonds.

**PI (Point d'interaction)** : désigne tout lieu où un Client est autorisé à utiliser un Instrument de paiement pour acheter les services ou les biens d'un Marchand, en ce compris – dans le cas d'opérations sans carte – le site Internet fourni par le Marchand pour que le Client effectue des opérations d'achat.

**Réglementation DSP** : désigne le livre VII du Code belge de droit économique et la loi du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement, mettant en œuvre à la fois la Directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, la Directive 2015/2366 proprement dite ainsi que toutes les autres lois ou réglementations (belges ou étrangères) applicables mettant en œuvre la Directive 2015/2366 ou toute législation ultérieure de celle-ci.

**Montant de réserve** : montant retenu par Paynovate, sur les fonds perçus du Prestataire de services de paiement, à titre de garantie pour des Refacturations, évaluations ou remboursements (ou tout autre montant mentionné dans les Déductions), et les frais dus à Paynovate, et détenu sur le Compte de règlement Marchand.

**Taux de réserve** : pourcentage du volume de ventes brut quotidien traité par Paynovate, qui sera soustrait des règlements journaliers perçus par Paynovate auprès des

Prestataires de services de paiement et détenu sur le Compte de règlement Marchand. Le Taux de réserve applicable sera fixé dans le Bon de commande.

Services : désigne les services devant être exécutés par Paynovate en vertu du Contrat Marchand et décrits dans l'annexe pertinente du Bon de commande, telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre de commun accord entre le Marchand et Paynovate.

Bon de commande : désigne les conditions spécifiques à la relation entre le Marchand et Paynovate telles qu'énoncées dans le Bon de commande du Contrat Marchand, en ce compris ses annexes.

Terminal : désigne un dispositif situé à un PI permettant l'initiation d'Opérations de paiement.

Date de résiliation : désigne la date à laquelle le Contrat Marchand est résilié conformément aux Conditions générales.

Contrat de location de Terminal : désigne le contrat conclu entre le Marchand et un fournisseur de Terminal, qui consiste en la location par le fournisseur du Terminal d'un ou de plusieurs Terminaux au Marchand aux fins des Services.

### 3. ACCEPTATION D'INSTRUMENT(S) DE PAIEMENT

#### 3.1 Acceptation d'Instruments de paiement et soumission d'Opérations de paiement

À titre de paiement de tous les biens et/ou services qu'il propose dans le cadre de ses activités commerciales normales, le Marchand acceptera tous les Instruments de paiement émis sous l'un des Prestataires de services de paiement admissibles lors de leur présentation pour paiement, et convient de se conformer pleinement aux Conditions générales énoncées ci-dessous et à toutes les règles/directives du Prestataire de services de paiement pertinent concernant les processus et exigences d'autorisation pour ces Instruments de paiement et/ou aux instructions spécifiées par l'Émetteur pertinent.

#### 3.2 Interdiction d'opérations sans carte

Le Marchand ne soumettra jamais à Paynovate une Opération de paiement initiée en l'absence du détenteur de l'Instrument de paiement ou de l'Instrument de paiement (par exemple, commandes par téléphone ou par courrier, commerce électronique, commerce mobile) sauf autorisation explicite de Paynovate telle que fixée dans le Bon de commande ou dans tout document ultérieur. Le cas échéant, le Marchand se conformera à toutes les exigences spécifiques applicables aux opérations sans carte telles que communiquées par Paynovate de temps à autre.

#### 3.3 Affichage de la Marque du ou des Prestataires de services de paiement

Le Marchand s'engage à tout moment à afficher son acceptation des Instruments de paiement qu'il accepte, qui seront clairement visibles à tous les PI exploités par le Marchand (PI physiques ou sites Internet). L'affichage de la Marque des Prestataires de services de paiement sera soumis au présent Contrat, ainsi qu'aux Règles de Prestataires de services de paiement et directives en matière d'image de la marque.

Le Marchand reconnaît que le Prestataire de services de paiement ou ses concédants ont la propriété, le droit, le titre et l'intérêt seuls et exclusifs, en ce compris tous les droits de propriété, sur la Marque du Prestataire de services de paiement et convient que tous les droits de propriété demeureront acquis au Prestataire de services de paiement ou ses concédants aussi bien pendant la durée du Contrat qu'après la résiliation de celui-ci. Le Marchand ne contestera pas la propriété de la Marque du Prestataire de services de paiement pour quelque raison que ce soit.

Le Marchand utilisera la Marque des Prestataires de services de paiement ainsi que tout le matériel promotionnel qui y est lié uniquement aux fins du présent Contrat.

Le Marchand cessera tout affichage de la Marque du Prestataire de services de paiement à la première demande de Paynovate et/ou du Prestataire de services de paiement pertinent, ainsi qu'à la résiliation du présent Contrat.

## 4. OBLIGATIONS DU MARCHAND

### 4.1 Obligations générales du Marchand

Le Marchand :

- se conformera (i) aux présentes Conditions générales, (ii) aux instructions et procédures relatives aux présentes Conditions telles que communiquées de temps à autre par Paynovate (en ce compris toute règle opérationnelle ou manuel), (iii) à la Réglementation DSP, aux Lois sur la protection des données, aux Lois anti-blanchiment d'argent ou à toute autre loi applicable et (iv) aux Règles de Prestataires de services de paiement, en ce compris en particulier aux règles aux fins de l'Autorisation et de l'authentification telles que définies dans la Réglementation DSP, et
- se conformera aux Règles du Prestataire de services de paiement pertinent, telles que modifiées de temps à autre. En cas d'incohérence entre une disposition des présentes Conditions générales et des Règles de Prestataires de services de paiement, les Règles de Prestataires de services de paiement prévaudront. Les Prestataires de services de paiement ont le droit d'appliquer une disposition des Règles de Prestataire de services de paiement et d'interdire au Marchand de se livrer à toute conduite que les Prestataires de services de paiement jugent préjudiciable ou susceptible de créer un risque d'atteinte aux Prestataires de services de paiement, en ce compris l'atteinte à la réputation, ou qui pourrait nuire à l'intégrité du système d'échange, aux Informations confidentielles de Prestataires de services de paiement telles que définies dans les Règles de Prestataire de services de paiement, ou aux deux. Le Marchand ne prendra

aucune mesure susceptible d'interférer avec l'exercice de ce droit par les Prestataires de services de paiement ou d'empêcher celui-ci ; et

- soumettra des Opérations de paiement uniquement à l'égard des biens et/ou services vendus ou fournis par le Marchand ; et
- ne soumettra pas une Opération de paiement qu'il sait ou est censé savoir illicite ; et
- ne soumettra pas au traitement des Opérations de paiement au nom de tiers autres que celles convenues entre Paynovate et le Marchand ; et
- ne conduira pas d'activité illicite ; et
- n'adhérera que de bonne foi à des transactions donnant lieu à une Opération de paiement et pour lesquelles le Marchand n'est informé d'aucun litige relatif à la validité de l'Opération de paiement ou d'une affaire susceptible de porter atteinte à celle-ci ; et
- soumettra uniquement une Opération de paiement relative aux biens et/ou services qui relève des activités du Marchand telles qu'identifiées par Paynovate et conformément au *Merchant Category Code* (catégorisation des Règles de Prestataires de services de paiement d'entreprises commerciales) ; et
- soumettra uniquement des Opérations de paiement pour lesquelles toutes les déclarations contenues dans les données des Opérations de paiement sont véridiques, exactes et complètes ; et
- n'imposera pas de valeurs minimales ou maximales d'Opérations de paiement ; et
- ne scindera pas une Opération de paiement en plusieurs Opérations de paiement ; et
- ne soumettra ou ne retraitera pas une Opération de paiement qui a fait l'objet d'une Refacturation sauf autorisation en vertu des Règles du Prestataire de services de paiement pertinent.

## 4.2 Retours, remboursements et ajustements de prix

Dans la mesure applicable, le Marchand divulguera au Client, au moment de l'Opération de paiement, conformément à toutes les lois applicables, toute limitation qu'il impose à l'acceptation des marchandises retournées, étant entendu que, bien que l'octroi d'un remboursement reste à la discrétion du Marchand, il proposera des remboursements dans chacun de ses PI.

Le Marchand peut uniquement effectuer un remboursement sur le compte du Client qui a été débité pour l'Opération de paiement à l'égard de laquelle le remboursement a été demandé et remettra une copie du reçu au Client. Paynovate débitera le Compte de règlement Marchand pour le montant total dû, plus les frais applicables. Sauf convention contraire, Paynovate ne sera en aucun cas tenue de traiter des retours, des remboursements ou des ajustements de prix relatifs à des Opérations de paiement non traitées à l'origine par Paynovate. Le Marchand ne présentera pas d'opération de crédit qui dépasse le montant de l'Opération de paiement de départ. Paynovate peut, à sa seule discrétion, refuser de traiter une opération de crédit.

Sous réserve des dispositions des présentes Conditions et du Bon de commande, la valeur de tout remboursement sera créditée sur le compte du Client qui a été débité pour l'Opération de paiement au plus tard à la fin du Jour ouvrable après que le Marchand a soumis la demande de remboursement, à moins que le Marchand soumette

la demande de remboursement après 11 heures du matin (CET), auquel cas la demande de remboursement sera réputée avoir été soumise le Jour ouvrable suivant. Les délais mentionnés dans la présente disposition ne s'appliqueront pas lorsque le Prestataire de services de paiement du Client se trouve en dehors de l'EEE.

### 4.3 Litiges avec des Clients

Le Marchand sera responsable de régler tout litige avec un Client en lien avec une Opération de paiement. Le Marchand reconnaît que Paynovate n'a aucune responsabilité dans de tels litiges, si ce n'est à l'égard de son rôle concernant des Refacturations en vertu du Contrat Marchand.

Lors de la notification d'un litige concernant une Opération de paiement, le Marchand :

- avisera sans délai Paynovate de ce litige (et dans tous les cas dans les vingt-quatre [24] heures)
- le réglera directement avec le Client.

### 4.4 Conservation de documents

Le Marchand conservera les reçus et tous les autres documents relatifs à l'Opération de paiement de manière sécurisée pendant une durée minimale de cinq (5) ans à compter de la date de l'Opération de paiement, ou jusqu'à ce qu'un litige relatif à l'Opération de paiement soit réglé, en fonction de la dernière échéance. Endéans le délai de conservation, le Marchand fournira à Paynovate une copie de tout document à la première demande.

### 4.5 Protection des données relatives au Client et aux Opérations de paiement

Le Marchand stockera, manipulera et disposera de toutes les informations sur le compte du Client et les Opérations de paiement, que ce soit sous forme papier ou électronique, de manière sécurisée afin d'empêcher l'accès ou l'utilisation par, ou la divulgation à, toute personne autre que le personnel autorisé du Marchand et conformément aux exigences et aux lois applicables en matière de protection des données.

Le Marchand gardera confidentielles toutes les données relatives aux Opérations de paiement initiées par les Clients. Ces données seront régies par le point 11 des présentes Conditions (Obligations de confidentialité).

Le Marchand coopérera avec Paynovate à l'égard de toute question découlant d'une violation ou d'une violation potentielle de la sécurité en lien avec la détention de données confidentielles.

### 4.6 Terminaux

Le Marchand s'assurera que le Terminal ou les Terminaux utilisés par le Marchand se conforment à toutes les exigences telles que notifiées de temps à autre par Paynovate au Marchand ainsi qu'aux règles de fournisseur de Terminal telles qu'énoncées dans le Contrat de location de Terminal et à toutes les normes et exigences des Prestataires de



services de paiement pertinents relatives à des normes, des exigences fonctionnelles et à l'interopérabilité.

En cas de dysfonctionnement du Terminal ou des Terminaux, le Marchand contactera Paynovate et le fournisseur des Terminaux pour obtenir un soutien technique. Si aucune solution acceptée et approuvée par Paynovate et/ou le fournisseur de Terminal n'est trouvée pour le problème, il ne doit pas accepter l'Instrument de paiement. Les normes opérationnelles et les paramètres de sécurité pour le Terminal sont définis et introduits par Paynovate et/ou le fournisseur de Terminal. Ni le Marchand ni des tiers agissant au nom d'une partie autre que Paynovate et/ou le fournisseur de Terminal ne peuvent apporter de modification à ces normes opérationnelles et paramètres de sécurité. Le Marchand s'engage à laisser le Terminal de paiement allumé en permanence et à informer Paynovate sans délai en cas de coupure de courant. Paynovate se réserve le droit d'apporter des modifications ou des améliorations aux programmes et aux procédures opérationnelles qu'elle peut juger adaptées à l'élaboration et à la protection du Prestataire de services de paiement. Le Marchand s'engage à accepter toute modification ou amélioration et à faciliter son application aux Terminaux qui lui sont délivrés. Le Marchand s'engage à utiliser le Terminal uniquement au PI convenu. Il ne peut pas déplacer le Terminal sans en aviser Paynovate par écrit.

#### 4.7 Informations aux Clients

Le Marchand informera sans délai et sans équivoque un Client (i) de l'identité du Marchand à tous les PI, de sorte que les Clients puissent facilement distinguer le Marchand de tout autre tiers, tel qu'un fournisseur de produits ou de services à destination du Marchand et (ii) le cas échéant (Opérations de paiement en ligne), de l'emplacement du Marchand (adresse physique), qui doit être clairement identifiable sur le site Internet du Marchand afin de permettre aux Clients de déterminer si l'Opération de paiement sera une Opération de paiement nationale ou transfrontalière.

#### 4.8 Demandes de récupération

Le Marchand répondra à une demande d'information reçue de la part de Paynovate en lien avec une Opération de paiement spécifique (demande de récupération) en fournissant à Paynovate une copie lisible du reçu de l'Opération de paiement et toute autre information pertinente telle que déterminée par Paynovate dans le délai mentionné dans cette demande.

Si le Marchand ne répond pas dans les délais impartis, il reconnaît qu'il ne pourra pas contester la Refacturation relative à l'Opération de paiement.

#### 4.9 Refacturations

Le Marchand sera entièrement responsable envers Paynovate de tous les Montants de refacturation, quel que soit le cas de la Refacturation.

Le Marchand s'engage à coopérer pleinement avec Paynovate en lien avec les Refacturations. Le Marchand paiera tout Montant de refacturation à Paynovate sur demande, ainsi que tous Frais de refacturation prévus dans le Bon de commande, et autorise par les présentes Paynovate à débiter le Compte de règlement Marchand de

tout Montant de refacturation et à compenser tout montant dû au Marchand par un Montant de refacturation.

#### 4.10 Connexion à Paynovate et à l'infrastructure informatique du Marchand

Le Marchand assurera à tout moment la connexion appropriée à Paynovate et, entre autres, développera, configurera et intégrera les interfaces entre les systèmes informatiques de Paynovate et les systèmes informatiques du Marchand afin d'assurer l'interopérabilité entre les systèmes du Marchand et ceux de Paynovate nécessaire à la fourniture des Services par Paynovate. Les Interfaces seront développées, configurées et intégrées conformément aux spécifications et directives émises par Paynovate de temps à autre.

Le Marchand reconnaît et accepte être seul responsable de la mise en œuvre, de la maintenance, de l'intégrité et de la sécurité des sites du Marchand, de l'infrastructure informatique et des équipements utilisés au PI aux fins des Services, des lignes de communication, des services d'alimentation électrique et de toutes les autres installations et infrastructures.

Le Marchand prendra toutes les mesures pour protéger de manière professionnelle et adéquate tous les éléments de l'infrastructure informatique contre des infections virales, des dysfonctionnements et l'utilisation frauduleuse.

Le Marchand s'assure de disposer de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires en lien avec l'exécution du Contrat Marchand. Il possède toutes les licences, approbations et consentements de tiers nécessaires pour permettre à Paynovate d'utiliser l'infrastructure informatique.

À la première demande de Paynovate, le Marchand prendra toutes les mesures nécessaires pour améliorer la sécurité et l'intégrité de l'infrastructure informatique qu'il détient ou utilise.

#### 4.11 Conformité aux PCI DSS

Le Marchand se conformera et maintiendra la conformité aux PCI, à l'« Account Information Security Programme » de Visa et au « Site Data Protection Programme » de MasterCard et à tout autre programme similaire tel que stipulé par les Prestataires de services de paiement et à toute modification de ces programmes et normes pouvant survenir de temps à autre. Le Marchand avisera Paynovate immédiatement en cas de menace ou de risque de violation de données.

Le Marchand reconnaît et accepte :

- que les Prestataires de services de paiement exigent que le Marchand se conforme à ces obligations et maintienne cette conformité aux PCI ;
- que la non-conformité du Marchand aux PCI peut entraîner des amendes infligées par les Prestataires de services de paiement ;
- que les amendes que Paynovate peut se voir infliger à la suite du non-respect par le Marchand de cette obligation et des exigences relatives aux Prestataires de

services de paiement pour les PCI seront transmises au Marchand et que le Marchand sera entièrement tenu de payer ces amendes ; et

- que pour atteindre et maintenir la conformité aux PCI, le Marchand fournira à Paynovate un point de contact désigné chargé de la liaison avec Paynovate en ce qui concerne les progrès réalisés dans l'atteinte et le maintien de la conformité aux PCI.
- Si le Marchand estime qu'il ne sera pas en mesure de satisfaire aux exigences énoncées dans la présente section, il en avisera Paynovate dans les plus brefs délais.
- Les détails des PCI et des exigences en matière de conformité peuvent être consultés via le site Internet suivant à l'adresse <http://www.pcisecuritystandards.org> ou sur un autre site Internet tel que notifié par Paynovate au Marchand de temps à autre.

## 5. LES SERVICES

Compte tenu des déclarations, garanties, engagements et/ou promesses énoncés dans les présentes Conditions générales, en ce compris le paiement des frais par le Marchand à Paynovate, Paynovate mettra tout en œuvre pour exécuter, en rapport avec des Opérations de paiement initiées par le biais d'Instruments de paiement admissibles, les services suivants (les « Services ») :

- (i) le transfert des demandes d'autorisation d'Opérations de paiement qui lui ont été soumises par le Marchand au Prestataire de services de paiement/à l'Émetteur pertinent et le transfert de la réponse reçue de l'Émetteur au Marchand ; et
- (ii) sous réserve de toutes les conditions générales du Contrat, le transfert au Marchand du montant de l'Opération de paiement reçu de l'Émetteur, moins tous les frais et autres déductions réalisés en vertu du Contrat ; et
- (iii) des services connexes, tels que décrits dans le Bon de commande.

Paynovate aura le droit de suspendre les Services et de retenir tout montant dû au Marchand en vertu du présent Contrat : (i) dans le cas où une ou plusieurs des hypothèses de résiliation énumérées à l'Article 13.1 surviennent ; (ii) pour des raisons de sécurité ; (iii) en cas de fraude ou de suspicion de fraude ; ou (iv) de ne pas accepter une Opération de paiement qu'elle sait illicite.

Paynovate aura le droit de procéder à une mise à niveau du système qu'elle juge appropriée ou nécessaire pour permettre l'exécution de ses Services ou la disponibilité de son service d'assistance. Le Marchand paiera à Paynovate à la première demande une partie ou l'ensemble des coûts liés à la mise à niveau, à condition que le Marchand ait donné son consentement préalable écrit, lequel ne doit pas être retiré de façon déraisonnable.

Le Marchand reconnaît et accepte par les présentes que Paynovate peut à tout moment décider d'appliquer des limites aux Opérations de paiement autorisées (montant maximal des Opérations de paiement ou limites à des Opérations de paiement spécifiques), telles que notifiées par Paynovate au Marchand de temps à autre.

## 6. DROIT DE SURVEILLANCE DE PAYNOVATE ET OBLIGATIONS D'INFORMATION DU MARCHAND

Paynovate et les Prestataires de services de paiement, ainsi que tout tiers agissant en leur nom, ont le droit de surveiller les activités du Marchand afin d'assurer le respect continu par le Marchand de ses obligations en vertu du Contrat Marchand et/ou des Règles de Prestataire de services de paiement, en ce compris – sans s'y limiter – :

- s'assurer que toutes les Opérations et tous les Remboursements soient soumis conformément au présent Contrat, aux Règles de Prestataire de services de paiement et à toutes les Lois applicables ;
- s'assurer de leur conformité aux Règles de Prestataire de services de paiement ;
- détecter et dissuader toute activité inhabituelle, frauduleuse ou injustifiée et/ou toute activité qui serait préjudiciable aux Clients ou aux Marques de Prestataire de services de paiement ; et
- atténuer pleinement les risques et l'exposition au risque de toutes les parties pertinentes.

Le droit de surveillance comprendra un droit d'audit sur site, un droit de demander des informations (en ce compris des informations financières), un droit d'accès aux locaux et au personnel du Marchand sur notification raisonnable pendant les heures d'ouverture pertinentes, et un droit d'inspecter les registres du Marchand à tout moment et de se voir rapidement fournir des informations jugées nécessaires par Paynovate.

Le Marchand fournira à Paynovate toutes les informations que Paynovate demanderait aux fins : (i) de l'exécution du Contrat Marchand ; (ii) de ses droits de surveillance ; et (iii) de la conformité aux lois applicables, et notamment à toute Loi anti-blanchiment d'argent ou programme contre le blanchiment de capitaux.

Le Marchand informera Paynovate rapidement et spontanément :

- en cas d'événement ou de probabilité d'événement dans le cadre duquel l'exécution de ses activités serait ou est susceptible d'être considérée comme illégale en vertu d'une loi applicable ;
- s'il ne peut pas ou risque de ne pas pouvoir payer intégralement ses dettes lorsqu'elles sont exigibles ;
- en cas d'événement ayant ou pouvant avoir une incidence négative sur ses obligations en vertu du Contrat Marchand ou sur les droits de Paynovate en vertu du Contrat Marchand.

Afin de tenir à tout moment les informations à jour, véridiques, complètes et exactes, le Marchand s'engage à aviser immédiatement Paynovate de toute modification apportée aux informations fournies dans le cadre du Contrat Marchand, en ce compris en vertu du Bon de commande et conformément à la Loi anti-blanchiment applicable. Le Marchand reconnaît que Paynovate n'aura aucune responsabilité pour toute perte causée par un retard de paiement au Marchand en raison et/ou lors d'une telle modification.

## 7. RÈGLEMENT, SÉCURITÉ ET REFACTURATIONS

### 7.1 Compte de règlement Marchand

Paynovate réglera les Opérations de paiement qu'elle a acquises en vertu du Contrat Marchand conformément aux présentes Conditions générales et au Bon de commande.

Paynovate maintiendra, pendant la durée du Contrat Marchand, un Compte de règlement Marchand. La date de valeur du crédit pour des fonds crédités sur le Compte de règlement Marchand sera au plus tard le Jour ouvrable où le montant de l'Opération de paiement est crédité à Paynovate.

Le Marchand autorise irrévocablement Paynovate à initier des entrées de débit/crédit sur le Compte de règlement Marchand aux fins du règlement de toutes les Opérations de paiement et de tous les Montants de refacturation, et aux fins du paiement de tous les frais ou taxes exigibles en vertu du Contrat Marchand.

Paynovate transférera le solde du Compte de règlement Marchand sur le compte ouvert au nom du Marchand, dont les détails ont été notifiés par le Marchand dans le Formulaire de demande Marchand, dans les délais convenus dans le Bon de commande. Le solde du Compte de règlement Marchand sera payé sur une base nette, c'est-à-dire déduction faite de tous les montants dus en vertu du Contrat Marchand le jour du transfert, en ce compris tous les montants dus aux fins du règlement de toutes les Opérations de paiement (notamment des frais, montants dus à titre de Refacturations et le Montant de réserve tel que décrit à l'Article 7.2 (Réserve) des présentes Conditions générales et du Bon de commande.

Le Marchand signera tous les documents et prendra toutes les mesures telles que demandées par Paynovate ou l'établissement financier avec lequel le Compte de règlement Marchand est ouvert aux fins de la mise en œuvre du présent Article (Compte de règlement Marchand), en ce compris l'exécution de tous les mandats de compte bancaire et/ou contrat de garantie, le cas échéant.

Paynovate n'exécutera pas les Services avant la signature des documents mettant en œuvre l'autorisation accordée dans les présentes, en ce compris les mandats de compte bancaire et/ou les contrats de garantie, le cas échéant, tel que prévu dans les présentes.

Paynovate aura le droit de suspendre tous les paiements à destination du Marchand et de retenir le crédit du Compte de règlement Marchand et les montants autrement dus au Marchand à titre de règlement des Opérations de paiement :

- en cas de soupçons que les activités du Marchand ou qu'une Opération de paiement traitée en vertu du Contrat Marchand violent une loi applicable ou le Contrat Marchand ou une instruction d'une Autorité compétente – ces fonds doivent être utilisés pour compenser la responsabilité future de Refacturation, la perte frauduleuse ou des amendes ou frais supplémentaires imposés par le Prestataire de services de paiement et être libérés si aucune Refacturation ne se présente ; et/ou

- si le nombre et/ou le volume des Opérations de paiement est nettement plus élevé que prévu ; et/ou
- si les Opérations de paiement ne s'inscrivaient pas dans le cours normal des activités du Marchand ; et/ou
- si Paynovate estime, à sa seule discrétion, qu'il existe un risque que le Marchand ne puisse ou ne veuille pas se conformer à ses obligations en vertu du Contrat Marchand ; et/ou
- en cas de violation ou de violation présumée d'une ou de plusieurs obligations du Marchand en vertu du Contrat Marchand.

Tous les Paiements effectués au Marchand sont soumis à la vérification et à l'ajustement par Paynovate quant à des inexactitudes ou des erreurs, des Refacturations jusqu'à l'expiration du délai de Refacturation et toute autre revendication ainsi que tous les frais, en ce compris dans le cas où l'Opération de paiement faisait l'objet d'une Refacturation par l'Émetteur.

## 7.2 Réserve

Le Marchand convient qu'un pourcentage du volume de ventes brut journalier traité par Paynovate (le « **Taux de réserve** ») sera soustrait des règlements journaliers reçus par Paynovate (« **Montant de réserve** »), et sera retenu par Paynovate afin de servir à couvrir des frais impayés, des déductions telles que des Refacturations, des évaluations et des remboursements, ou d'autres obligations de paiement du Marchand en vertu des présentes Conditions générales. Le Taux de réserve sera énoncé dans le Bon de commande[OC1] ou tout autre document opérationnel pertinent. Le Montant de réserve peut être plafonné ou converti en un Montant de réserve fixe après un certain délai, qui doit être détenu sur le Compte de règlement Marchand, tel que déterminé dans le Bon de commande.

Paynovate peut, à sa seule discrétion, augmenter le Taux de réserve ou le montant total du Montant de réserve pour des motifs raisonnables, notamment (sans s'y limiter) : (i) l'historique de traitement des paiements du Marchand (augmentation des Refacturations, par exemple) ; (ii) une violation du Contrat par le Marchand ; ou (iii) la résiliation du Contrat, sur notification au Marchand. Le Marchand convient qu'il n'a droit à aucun intérêt sur les fonds crédités aux fins du Montant de réserve, qu'il n'a pas le droit de diriger ce compte, et qu'il ne peut pas et s'abstiendra de céder ou d'accorder une sûreté sur ces fonds ou ce compte, ou de permettre toute charge sur les fonds contenus sur ce compte.

En cas d'insolvabilité du Marchand, le Montant de réserve détenu sur le Compte de règlement Marchand sera disponible aux fins de l'administration de l'insolvabilité uniquement après cent quatre-vingts (180) jours dans la mesure permise par la loi, et soumis à une responsabilité supplémentaire du Marchand envers Paynovate en vertu des présentes Conditions générales survenant entre l'événement d'insolvabilité du Marchand et l'expiration du délai de cent quatre-vingts (180) jours.

## 7.3 Rapports au Marchand

Les rapports seront mis à la disposition du Marchand en montrant, entre autres, pour le mois civil qui précède immédiatement, le total des Opérations de paiement que

Paynovate a traitées pour le Marchand en vertu du Contrat Marchand, le montant crédité au Marchand, les montants réservés à titre de Montant de réserve et tous les frais et Refacturations, dans la mesure du possible. La fréquence et les modalités des rapports sont décrites plus en détail dans le Bon de commande.

Le Marchand alignera immédiatement les rapports relatifs aux Opérations de paiement traitées, reçus de Paynovate, sur ses propres registres des Opérations de paiement pour la même période.

Pour être valide, toute notification d'erreur doit être avisée à Paynovate dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception du rapport mentionné à l'Article 7.3 et inclure au minimum le nom du Marchand et le Numéro d'identification Marchand, le montant de l'erreur et une description de l'erreur. Le Marchand est réputé avoir accepté irrévocablement les rapports relatifs aux Opérations de paiement traitées, reçus de Paynovate, passé le délai de notification mentionné ci-dessus.

#### 7.4 Arrangements de sûreté

Sans préjudice de la Section 7.2, Paynovate peut demander au Marchand de fournir n'importe quel type de sûreté ou de renforcer toute sûreté créée jugée nécessaire par Paynovate pour couvrir toutes les revendications (actuelles, futures et conditionnelles) découlant du Contrat Marchand contre le Marchand, en ce compris lorsque les montants des futures Opérations de paiement sont peu susceptibles de couvrir des Refacturations et frais anticipés ou d'autres montants à payer par le Marchand en vertu du Contrat Marchand, tels que raisonnablement déterminés par Paynovate, étant entendu que la méthode utilisée pour calculer le risque financier de Paynovate sera à la seule discrétion de Paynovate. Paynovate peut également demander la création ou le renforcement de sûreté si les Refacturations dépassent un certain pourcentage de la valeur totale des Opérations de paiement traitées au cours d'un mois civil et/ou des retours, tel que déterminé dans le Bon de commande.

Outre les dispositions du présent Article et nonobstant toute procédure d'insolvabilité, Paynovate aura le droit de compenser un montant dû par le Marchand en vertu du présent Contrat (en ce compris une Refacturation ou un montant impayé par l'Émetteur) d'un montant dû par Paynovate au Marchand en vertu du Contrat Marchand à ce moment-là.

Le Marchand signera tous les documents, posera tous les actes et effectuera toutes les actions que Paynovate, agissant raisonnablement, peut demander pour créer les arrangements de sûreté auxquels il est fait référence au présent Article des Conditions générales.

Tous les frais, en ce compris les frais juridiques, et dépenses engagés par le Marchand pour se conformer au présent Article seront pris en charge par le Marchand.

Les arrangements de sûreté à fournir conformément au présent Article survivront à la résiliation du Contrat Marchand et seront exécutoires jusqu'à ce que toutes les obligations de paiement du Marchand en vertu du Contrat Marchand aient été dûment et pleinement remplies, tel que notifié au Marchand par Paynovate.

## 8. PROTECTION DES DONNÉES

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel liées aux Opérations de paiement régies par le Contrat Marchand, les Parties se conformeront à tout moment à toute Loi sur la protection des données applicable.

Le Marchand se conformera également aux obligations prescrites par toute Loi sur la protection des données applicable à l'égard de tout traitement de données à caractère personnel ne relevant pas du champ d'application du Contrat Marchand.

Paynovate ne sera en aucun cas responsable d'une non-conformité du Marchand à la Loi sur la protection des données applicable.

Au sens de la Loi sur la protection des données applicable, Paynovate sera considérée comme un « responsable du traitement » en ce qui concerne tout traitement de données à caractère personnel liées aux Opérations de paiement régies par le Contrat Marchand. Le Marchand n'utilisera ou ne traitera en aucune façon les données relatives aux détenteurs des Instruments de paiement ou aux Opérations de paiement à d'autres fins que l'exercice de ses droits et l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat. Le Marchand s'assurera que toutes les données relatives aux Opérations de paiement et aux détenteurs des Instruments de paiement sont stockées de manière sécurisée et empêchera tout accès non autorisé à ces données.

Outre le traitement de données à caractère personnel liées aux Opérations de paiement régies par le Contrat Marchand, Paynovate aura le droit de collecter des données à caractère personnel relatives au Marchand et aux personnes travaillant pour le Marchand ou en son nom, en ce compris des personnes de contact et des représentants, et traitera ces données dans le cadre de la gestion de sa relation avec le Marchand.

Paynovate traitera les données à caractère personnel relatives au Marchand et/ou aux personnes travaillant en son nom aux fins suivantes : (i) respecter ses obligations ou exercer ses droits en vertu du Contrat Marchand ; (ii) fournir ses Services ; (iii) assurer la surveillance de la fraude ; (iv) informer le Marchand au sujet de Paynovate et des Services ; et (v) assurer un échange efficace d'informations avec le Marchand, en ce compris la publication et le partage avec le Marchand d'un répertoire de Marchand et de toute obligation de reporting des Marchands. Les données à caractère personnel ne seront pas conservées par Paynovate plus longtemps que nécessaire à l'atteinte des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et traitées par la suite. Sous réserve de la Loi sur la protection des données applicable, Paynovate aura le droit de partager des données à caractère personnel avec toute entité affiliée à Paynovate, aux fins indiquées ci-dessus. Les données à caractère personnel pourraient également être divulguées à des tiers lorsque cette divulgation est nécessaire aux fins du respect des obligations légales de Paynovate ou afin de faire appliquer le Contrat Marchand. Paynovate aura le droit de faire appel à des sous-traitants tiers pour traiter les données à caractère personnel auxquels il est fait référence ci-dessus. À cette fin, les données à caractère personnel pourraient être transférées vers des pays situés en dehors de l'Union européenne. En cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays hors de l'Union européenne qui n'assure pas un niveau de protection adéquat au sens de la Loi sur la protection des données applicable, Paynovate s'engage par les présentes à signer dans



les dix (10) Jours ouvrables de la décision d'entreprendre un tel transfert (et, dans tous les cas, avant tout transfert) avec le sous-traitant tiers les clauses contractuelles types jointes à la décision de la Commission européenne sur les clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers, à moins qu'un autre mécanisme de protection valide en vertu des Lois sur la protection des données ne soit en place.

Le Marchand s'engage par les présentes à s'assurer qu'avant que des données à caractère personnel soient fournies par le Marchand ou en son nom à Paynovate, chacune des personnes concernées pertinentes se voit fournir les informations requises en vertu des Lois sur la protection des données.

## 9. FRAIS, COÛTS ET TAXES

### 9.1 Principe

En contrepartie des Services, le Marchand s'engage à payer à Paynovate : (i) les frais énoncés dans le Bon de commande, en ce compris des frais de résiliation anticipée le cas échéant ; et (ii) des frais supplémentaires facturés au Marchand pour couvrir des frais supplémentaires raisonnables que Paynovate peut encourir de temps à autre en lien avec le Contrat Marchand.

Paynovate peut, à sa seule discrétion, modifier de temps à autre les frais énoncés dans le Contrat Marchand, en ce compris en fournissant l'indexation de ceux-ci. Elle en avisera le Marchand sans délai après la modification des frais et indiquera la date à laquelle les frais modifiés s'appliqueront, cette date étant d'au moins deux (2) mois après notification de la modification. Dans le cas où le Marchand n'accepte pas les frais modifiés, le Marchand peut résilier le Contrat Marchand conformément aux Conditions générales, étant entendu que les frais applicables avant la modification demeureront applicables pendant le délai de préavis de résiliation.

Dans le cas où le Contrat Marchand énonce des frais dont le montant a été déterminé compte tenu d'un engagement/d'une promesse spécifique du Marchand énoncé(e) dans le Bon de commande, Paynovate aura le droit d'appliquer des frais par défaut au Marchand sans notification préalable, c.-à-d. les frais qui sont autrement appliqués à d'autres marchands pour la fourniture de services similaires par Paynovate aux Services fournis par Paynovate au Marchand, à partir du moment où l'engagement/la promesse n'a pas été réalisé(e) dans son intégralité ou en partie, même pour couvrir l'exécution passée des Services par Paynovate.

Tous les frais et autres taxes ou coûts mentionnés dans le Contrat Marchand s'entendent hors tout type d'impôts applicables dans une juridiction compétente. Dans la mesure où des impôts, autres que l'impôt sur le revenu des sociétés dû par Paynovate dans son pays de constitution ou dans tout pays dans lequel elle exploite un établissement permanent reconnu comme tel en vertu des lois de son pays de constitution, sont dus sur les frais, taxes ou coûts mentionnés dans le Contrat Marchand, ces impôts sont immédiatement payés intégralement (ou, le cas échéant, intégralement remboursés à

Paynovate), et supportés par le Marchand afin que Paynovate reçoive effectivement la totalité du montant convenu en vertu du Contrat Marchand.

## 9.2 Paiement des frais, coûts et taxes

Les frais seront déduits du montant à payer par Paynovate au Marchand, dans la mesure du possible.

Le montant des frais dus en vertu du présent Contrat sera communiqué au Marchand soit par une facture, soit dans les rapports communiqués au Marchand en vertu du présent Contrat, tel que convenu entre les Parties dans le Bon de commande ou dans tout autre document. Le cas échéant, le Marchand reconnaît et accepte par les présentes de recevoir des factures électroniques de Paynovate.

Les frais ou coûts non déduits par Paynovate des montants dus au Marchand seront déduits du Montant de réserve sur le Compte de règlement Marchand. Tout montant non déduit tel que décrit ci-dessus sera payé immédiatement et au plus tard à la fin du mois suivant la date de la facture ou du rapport pertinent. À la première demande de Paynovate, le Marchand conclura un accord de prélèvement automatique avec Paynovate, par lequel le Marchand autorise Paynovate à débiter le compte bancaire du Marchand mentionné dans le Bon de commande (ou tout compte bancaire utilisé par le Marchand dans le cadre de son activité, tel que notifié par le Marchand) de tous les montants dus à Paynovate par le Marchand en vertu du Contrat Marchand. Le Marchand s'engage par les présentes à signer tous les documents que Paynovate lui demanderait de signer à cette fin.

Chaque facture deviendra définitive dans la mesure où elle n'a pas été contestée par écrit dans les dix (10) Jours ouvrables suivant la réception, étant entendu que la réception sera réputée avoir eu lieu au plus tard quatre (4) jours suivant l'envoi de la facture papier et un (1) jour après l'envoi de la facture électronique.

Tous les paiements de frais et autres coûts ou taxes seront effectués en euros.

Sans préjudice d'autres droits et recours de Paynovate, des intérêts s'appliqueront automatiquement à tout montant en souffrance au taux mentionné dans la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majoré de 200 points de base (2,00 %). En outre, des frais de dix pour cent (10,00 %) du montant dû, avec un minimum de cinquante (50,00) EUR, seront dus dans les sept (7) Jours civils à compter d'une notification de violation donnée par Paynovate.

## 10. RESPONSABILITÉS ET INDEMNISATION

### 10.1 Force majeure

Paynovate ne sera pas responsable d'une perte résultant d'un retard ou d'un défaut de Paynovate de fournir un ou plusieurs des Services dû, en tout ou en partie, à un cas de Force majeure, tel que défini dans la présente section.

En cas d'empêchement ou de retard, total ou partiel, de Paynovate à l'égard de l'une de ses obligations en vertu du Contrat Marchand pour Force majeure, les obligations de Paynovate en vertu de celui-ci seront suspendues aussi longtemps que la Force majeure se poursuivra et que durera ainsi l'empêchement ou le retard de Paynovate à l'égard de l'exécution de ces obligations.

Si cette Force majeure se poursuit pendant plus de quinze (15) Jours civils, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi afin de convenir d'autres conditions contractuelles pour rétablir autant que possible l'équilibre initial du Contrat Marchand. Si la Force majeure se poursuit et qu'aucun accord ne peut être trouvé par les Parties de bonne foi après un délai raisonnable, les deux Parties auront le droit de résilier le Contrat Marchand immédiatement après l'expiration de ce délai raisonnable.

Aux fins des Conditions générales, la Force majeure inclura notamment l'un des événements suivants : (i) une catastrophe naturelle, en ce compris les inondations et les tempêtes ; (ii) le déclenchement ou l'escalade d'hostilités (que la guerre ait été déclarée ou non) ou tout autre acte illégal à l'encontre de l'ordre public ou de l'autorité publique ; (iii) une grève ou tout autre conflit de travail ; (iv) des restrictions gouvernementales ; (v) des pannes de courant ou la perturbation des communications ; (vi) le terrorisme ou le vandalisme ; (vii) un virus et le piratage informatiques, ou tout autre accès frauduleux imprévu aux TI et aux systèmes informatiques ; ou (viii) tout autre événement imprévu qui échappe au contrôle raisonnable d'une Partie ou qui peut ne pas raisonnablement être évité et qui empêche ou retarde l'exécution, par cette Partie, de l'une de ses obligations découlant du Contrat Marchand ; ou (vii) le retrait, la résiliation ou la suspension de la licence d'exploitation.

## 10.2 Responsabilité des Parties

Les devoirs et responsabilités de Paynovate en vertu du Contrat Marchand seront limités à ceux expressément énoncés et entrepris dans les présentes. Par les présentes, Paynovate décline et exclut toutes les garanties (explicites ou implicites) autres que les garanties expressément formulées dans le Contrat Marchand.

Paynovate ne sera responsable d'aucune personne et déclinera toute responsabilité pour les actes ou omissions du Marchand, d'un Client ou de tout autre tiers ou les conséquences de ces actes ou omissions. Le Marchand est responsable et supportera toutes les conséquences d'un événement frauduleux ou d'un abus qui serait commis par une personne à l'un de ses PI.

Sans limitation de ce qui précède, Paynovate ne sera en aucun cas responsable envers une personne pour :

- une Perte indirecte, fortuite ou consécutive, en ce compris une Perte en lien avec l'acquisition de clients ou la réputation de l'entreprise, des contrats, des données/informations commerciales et la Perte à la suite d'une interruption ou d'une perturbation des activités ou d'un temps d'arrêt du système, la perte de jouissance, des revenus passés ou futurs, des opportunités de bénéfices ou d'affaires, des dommages occasionnés à des registres ou à des données ou des revendications de tiers, causés par le Contrat Marchand, s'y rapportant, en

découlant ou en lien avec celui-ci, même si Paynovate était informée, avait connaissance ou aurait dû avoir connaissance de la possibilité ou de la probabilité de telles Pertes, et indépendamment du fait que la cause de l'action soit contractuelle ou délictuelle (en ce compris la négligence) ou autre ; et

- une Perte attribuable à des coûts et dépenses généraux et administratifs du Marchand et/ou d'un tiers ou en découlant ;
- une Perte directe due à une autre causée qu'exclusivement par la négligence grave ou l'inconduite délibérée de Paynovate ;
- une Perte découlant des actes ou omissions négligents, illicites, contraires à l'éthique, frauduleux ou criminels du Marchand et/ou d'un tiers ;
- la fraude, le piratage et/ou la propagation de virus informatiques, de bugs ou de tout autre malware, dysfonctionnement ou erreur causés par une autre personne que Paynovate.

Paynovate ne sera pas responsable envers le Marchand ou un tiers lorsque le défaut d'exécution des Services est (directement ou indirectement) causé par une action ou une omission du Marchand ou par tout événement, action ou omission échappant au contrôle raisonnable de Paynovate, en ce compris lorsque le Marchand n'assure pas des conditions de fonctionnement stables de son infrastructure informatique, empêchant ou gênant par conséquent Paynovate d'exécuter ses obligations en vertu du Contrat Marchand.

La charge de la preuve en lien avec une réclamation de responsabilité envers Paynovate ne reposera en aucun cas sur Paynovate.

Nonobstant toute disposition contraire contenue dans le Contrat Marchand, et sans préjudice des obligations de règlement de Paynovate en vertu du Contrat Marchand, la responsabilité globale de Paynovate en vertu du Contrat Marchand pour toutes les Pertes subies ou encourues par le Marchand, quelle que soit la forme d'action employée – contractuelle, délictuelle (en ce compris, la négligence) ou autre – ne dépassera pas le plus faible des deux montants suivants : (i) le montant des frais payés par le Marchand (le cas échéant) à Paynovate au cours de l'année précédant la survenue d'un tel événement ; ou (ii) mille euros (1 000 €).

### 10.3 Indemnisation

Le Marchand indemnifiera et tiendra indemnes Paynovate et chacun de ses administrateurs, responsables, employés et autres agents contre les pertes, responsabilités, coûts, revendications, dommages, frais et dépenses (en ce compris tous les frais juridiques raisonnables et autres frais et débours professionnels) qu'ils surviennent pendant la durée du Contrat ou ultérieurement, que Paynovate peut subir, encourir ou auxquels elle peut être soumise, découlant de ou se rapportant à : (i) une revendication de tiers que ses droits sont violés ou bafoués parce que Paynovate ou une partie au nom de Paynovate utilise l'infrastructure informatique du Marchand ; ou (ii) un acte ou une omission, ou une Opération de paiement émanant du Marchand ou de toute personne associée au Marchand (en ce compris les administrateurs, responsables, employés et agents du Marchand) se rapportant au Contrat Marchand.

Le Marchand sera responsable, et remboursera Paynovate, pour des amendes, des frais ou des sanctions de non-conformité perçus à l'encontre de Paynovate en rapport avec les Opérations de paiement traitées en vertu du Contrat Marchand, à condition toutefois que le Marchand ne soit pas responsable de ces sanctions dans la mesure où : (a) Paynovate exigeait que le Marchand prenne les mesures résultant spécifiquement et directement de l'activité non conforme donnant lieu aux sanctions ; ou (b) le Marchand a pris toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que l'Opération de paiement se conforme à toutes les lois applicables, et que le non-respect donnant lieu aux sanctions résulte directement et exclusivement de l'erreur de traitement de Paynovate.

## 11. CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentielles toutes les Informations confidentielles mises à disposition dans le cadre du Contrat Marchand par l'autre Partie concernée, en ce compris les conditions financières énoncées dans le Bon de commande, à ne pas utiliser d'Informations confidentielles à une autre fin que le présent Contrat ou au détriment de la Partie divulgateuse, et à ne pas rendre ces Informations confidentielles accessibles à un tiers, excepté à son personnel, ses comptables, ses vérificateurs ou ses sous-traitants sur la base du principe du « besoin de savoir » et à condition que les Parties réceptrices aient des obligations de confidentialité similaires et excepté lorsque le consentement de la Partie concernée a été obtenu avant la divulgation.

Les Informations confidentielles n'incluront pas des informations qui :

- sont ou tombent dans le domaine public (autrement qu'en violation du Contrat Marchand) ; ou
- sont divulguées par un tiers qui ne viole aucune obligation de confidentialité ; ou
- étaient connues de la Partie réceptrice avant que ces Informations confidentielles soient divulguées par la Partie divulgateuse, tel que peuvent en témoigner ses registres ; ou
- ont été élaborées de façon indépendante par la Partie réceptrice sans aucune utilisation ni référence à des Informations confidentielles.

Les obligations de confidentialité énoncées dans les Conditions générales ne seront pas considérées comme violées si les Informations confidentielles :

- doivent être divulguées en vertu d'une loi applicable ou en vertu d'une ordonnance définitive d'un tribunal compétent, à condition que le traitement confidentiel soit demandé et que, dans la mesure du possible, la Partie réceptrice avise la Partie divulgateuse de la demande de divulgation dans un délai suffisant pour demander la protection juridique qui peut être disponible à l'égard de la confidentialité des Informations confidentielles ; ou
- sont divulguées dans le cadre d'une procédure d'arbitrage ou de justice par une Partie aux fins de l'application de ses droits en vertu du Contrat Marchand.

Paynovate peut divulguer aux Prestataires de services de paiement toutes les informations relatives aux Opérations de paiement ainsi que toutes les Informations

confidentielles divulguées à Paynovate par le Marchand, telles que peuvent le demander ces Prestataires de services de paiement ou l'Acquéreur.

L'engagement de confidentialité énoncé dans les Conditions générales prendra effet à la Date d'entrée en vigueur, et survivra et restera pleinement en vigueur et de plein effet après la date de résiliation, quelle que soit la cause de celle-ci, et ce pendant cinq (5) ans.

## 12. DURÉE ET RÉSILIATION

Le Contrat Marchand prendra effet à la date de signature du Contrat Marchand ou, en cas de date ultérieure, à la date à laquelle Paynovate a notifié au Marchand un Numéro d'identification Marchand.

Le Contrat Marchand est conclu pour la durée énoncée dans le Bon de commande, jusqu'à la résiliation, sous réserve – le cas échéant – de l'expiration d'un délai de notification en vertu des Conditions générales.

Sans préjudice de tous les autres droits disponibles des Parties en vertu des lois applicables ou du Contrat Marchand, et sauf disposition contraire dans le Bon de commande, le Contrat Marchand peut être résilié par chacune des Parties de l'une des façons suivantes, en fonction des circonstances :

- par notification à l'autre Partie envoyée par courrier recommandé ou délivrée par un transporteur de bonne réputation, au moins deux (2) mois à l'avance, les frais de résiliation anticipée étant applicables, le cas échéant. La résiliation prendra effet le premier Jour civil du mois suivant le délai de préavis, ou à toute date ultérieure mentionnée dans la notification ;
- si l'autre Partie a violé, à quelque égard que ce soit, l'un de ses engagements en vertu du Contrat Marchand, par notification à cette Partie sans délai après avoir eu connaissance d'une telle violation, accompagnée d'une description raisonnablement détaillée de la violation présumée, envoyée par courrier recommandé ou délivrée par un transporteur de bonne réputation :
  - s'il est possible de remédier à une telle violation, l'autre Partie disposera de quinze (15) Jours civil pour y remédier ;
  - s'il est possible de remédier à une telle violation, mais que cela n'a pas été fait dans ce délai de quinze (15) Jours civils, la Partie à l'origine de la notification aura le droit, en donnant une nouvelle notification à la Partie qui a violé son engagement en vertu du Contrat Marchand dans les trente (30) Jours civils suivant la fin de ce délai de 15 jours, de résilier le Contrat Marchand avec effet immédiat à compter de la date de réception d'une telle notification supplémentaire ;
  - s'il n'est pas possible de remédier à une telle violation, la Partie aura le droit de résilier le Contrat Marchand en donnant une notification de résiliation à l'autre partie avec effet immédiat à compter de la date de réception de la première notification.
- par notification à l'autre Partie envoyée par courrier recommandé ou délivrée par un transporteur de bonne réputation, avec effet immédiat à compter de la

date de réception de la notification, en cas de Force majeure non réglée par les Parties conformément aux Conditions générales.

Sans préjudice de tous les autres droits disponibles de Paynovate en vertu des lois applicables ou du Contrat Marchand, et sauf disposition contraire dans les Conditions particulières, le Contrat Marchand peut être résilié par Paynovate avec effet immédiat et sans frais de compensation dans l'un des cas suivants :

- la refacturation et/ou la fraude ou le pourcentage d'Opérations de paiement ou de demandes de récupération erronées effectuées par le Marchand sont excessifs de l'avis raisonnable de Paynovate ;
- le Marchand agit en violation de la pratique commerciale généralement acceptée ;
- en cas d'insolvabilité concernant le Marchand, en ce compris la procédure de faillite ou de liquidation engagée à l'encontre du Marchand ou par le Marchand ; une ordonnance ou une résolution adoptée pour la liquidation du Marchand ou toute dissolution du Marchand ; la nomination d'un séquestre pour le Marchand ; l'implication du Marchand dans les négociations avec un ou plusieurs de ses créanciers en vue du réajustement général ou du rééchelonnement de ses dettes ou la cession générale, l'arrangement ou la composition avec ou au bénéfice d'un ou plusieurs de ses créanciers.
- dans le cas où Paynovate ou le Marchand se voit refuser ou retirer une licence, un enregistrement ou une approbation par une Autorité compétente ou le Prestataire de services de paiement nécessaire à l'exécution des Services ;
- si le Marchand ne soumet aucune Opération de paiement pendant six mois.

Après la résiliation du Contrat Marchand, le Marchand accepte de payer sans délai, sur demande de Paynovate, tous les frais en lien avec les Services fournis après la Date de résiliation, le cas échéant.

Le Montant de réserve détenu sur le Compte de règlement Marchand demeurera sur le Compte de règlement Marchand pendant cent quatre-vingts (180) jours suivant la Date de résiliation, tel que décrit dans les présentes Conditions générales ou dans la dernière Opération de paiement du Marchand soumise à Paynovate, à condition toutefois que le Marchand demeure responsable à l'égard de Paynovate de tous les passifs se produisant au-delà de ce délai de cent quatre-vingts (180) jours.

La résiliation du Contrat Marchand ne constituera pas une résiliation ou une renonciation aux droits de l'une des Parties contre l'autre Partie acquis ou naissants avant le moment de cette résiliation.

L'expiration, la résiliation ou l'annulation du présent Contrat par la loi ou conformément aux conditions du présent Contrat se feront sans préjudice des droits et responsabilités de chaque Partie acquis avant la date de résiliation par la loi ou en vertu du Contrat, et ne portera pas atteinte à l'entrée en vigueur ou au maintien en vigueur des dispositions du présent Contrat qui sont expressément ou implicitement destinées à entrer en vigueur ou à rester en vigueur à la résiliation ou après celle-ci, en ce compris – sans s'y limiter – les dispositions des Articles, le cas échéant, les définitions autorisées, l'obligation de confidentialité, la protection des données, la responsabilité ainsi que le droit applicable et la juridiction. Toutes ces dispositions seront réputées survivre à

l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat aussi longtemps que nécessaire pour remplir leurs objectifs.

### 13. MODIFICATIONS

Sans préjudice de l'Article 9 (Frais, coûts et taxes) des Conditions générales, Paynovate se réserve le droit de modifier de quelque manière que ce soit ou d'ajouter une disposition au Contrat Marchand en donnant au Marchand un préavis de deux (2) mois.

Le Marchand sera réputé avoir accepté des modifications et des ajouts au Contrat Marchand à moins qu'il n'avise Paynovate qu'il ne les accepte pas avant l'expiration du délai de préavis, ce qui entraînera la résiliation automatique du Contrat Marchand.

Une notification immédiate ou aucune notification ne sera donnée si Paynovate apporte de quelque manière que ce soit des modifications ou ajoute une disposition au Contrat Marchand lorsque la modification ou l'ajout est requis en cas de modification imposée à Paynovate par une Autorité compétente ou une loi applicable.

### 14. CESSION DU CONTRAT MARCHAND

Le Contrat Marchand ne peut pas être cédé, transféré ou grevé autrement par le Marchand, même en vertu d'un transfert universel, et le Marchand ne peut pas déléguer ses droits, obligations et/ou devoirs en vertu des présentes en tout ou en partie, sans le consentement préalable écrit de Paynovate, lequel consentement peut être accordé ou refusé à la seule discrétion de Paynovate.

Paynovate a le droit – sans le consentement du Marchand – de céder, de transférer ou de grever autrement le Contrat Marchand, ou la totalité ou une partie de ses droits, obligations et/ou devoirs en vertu du Contrat Marchand, à : i) l'une de ses sociétés affiliées (au sens du Code belge des Sociétés) ; (ii) un ayant droit ; ou à (iii) un successeur ultérieur à une transaction dans laquelle elle transfère la (quasi-)totalité de ses actifs (ou des actifs de l'unité d'affaires à laquelle le présent Contrat se rapporte principalement), avec les passifs connexes. Cette cession ou ce transfert prendra effet vis-à-vis du Marchand au moment de la notification par le Marchand du transfert ou de la cession, sauf disposition contraire par la loi.

### 15. DIVERS

Le Contrat Marchand constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties à l'égard des transactions envisagées par les présentes et remplace tous les accords antérieurs, écrits ou verbaux, entre les parties par rapport à l'objet du Contrat Marchand. Sauf indication contraire spécifique dans le Contrat Marchand, aucune déclaration, garantie, incitation, promesse, entente ou condition non énoncée dans le Contrat Marchand n'a été faite ou incombait à une Partie au moment de la conclusion du Contrat Marchand. Aucune mention du Contrat Marchand, explicite ou implicite, n'est destinée à conférer à une



personne, autre que les Parties aux présentes ou à leurs successeurs respectifs, des droits, recours, obligations ou responsabilités.

Le caractère non valide ou non exécutoire d'une disposition du Contrat Marchand ne portera pas atteinte au caractère valide ou exécutoire d'une autre disposition du Contrat Marchand. Une disposition non valide ou non exécutoire sera remplacée ou sera réputée être remplacée par une disposition jugée valide et exécutoire et qui se rapprochera le plus possible de l'intention de la disposition non valide ou non exécutoire.

Il peut être renoncé à une disposition du Contrat Marchand, mais uniquement si la renonciation est faite par écrit et signée par la Partie qui aurait tiré avantage de la disposition en question. Pour produire ses effets, tout consentement requis en vertu du Contrat Marchand doit être écrit et signé par la Partie qui donne le consentement.

Sauf disposition contraire dans les présentes, chaque Partie assumera toutes les dépenses qu'elle a engagées en lien avec le Contrat Marchand et l'exécution de ses obligations en vertu des présentes.

Les Parties acceptent que les données et les documents fournis par d'autres moyens que le format papier auront la même valeur juridique lorsqu'ils sont présentés comme des éléments de preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Paynovate aura le droit de fournir au Marchand des documents sous la forme qu'il juge appropriée, en ce compris Internet. Les Parties ne contesteront pas l'admissibilité des données/documents pour la simple raison qu'ils ont été fournis au format électronique.

## 16. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le Contrat Marchand est régi par le droit belge et sera interprété conformément à celui-ci.

Tout litige découlant du Contrat Marchand ou s'y rapportant qui ne fera pas l'objet d'un règlement amiable par les Parties au moyen d'une négociation de bonne foi dans les trois (3) mois suivant la notification écrite par l'une des Parties relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles (Belgique), même en cas de demande secondaire ou de demande reconventionnelle.

## 17. NOTIFICATIONS ET AUTRES COMMUNICATIONS

Toutes les notifications, demandes et autres communications en vertu du Contrat Marchand se feront par écrit en anglais et aux adresses fournies dans le Bon de commande, sauf indication contraire de temps à autre par la partie concernée : soit (i) par remise en main propre en cas de mention spécifique, sous la forme d'un courrier recommandé ou par un transporteur reconnu au niveau national, avec accusé de réception ; soit, dans tous les autres cas, (ii) par e-mail.

Sauf indication contraire dans le Contrat Marchand, toutes les notifications, demandes et autres communications en vertu du Contrat Marchand seront réputées reçues :

- en cas d'e-mail, le jour même ;
- à la date mentionnée sur l'accusé de réception ;
- en cas de remise en main propre, à la date mentionnée sur l'accusé de réception ou à la date de tentative de livraison, telle qu'en témoigne la documentation type émise par le transporteur ou le bureau de poste.