

CONDITIONS GÉNÉRALES COMMERÇANT

Version 01.03.2026.

1. DEFINITIONS

Lorsqu'ils sont utilisés en majuscules, ces termes ont la signification suivante :

Acquéreur : Membre du schéma Bancontact sous contrat avec BC. Un Acquéreur passe un contrat avec des commerçants ou des collecteurs de paiements afin de permettre l'acceptation de paiements Bancontact. Actuellement, l'acquéreur est MultiSafepay B.V., dont le siège social se trouve à Amsterdam, enregistré auprès de la Kamer van Koophandel sous le numéro 34156361, titulaire d'une licence d'établissement de paiement et supervisé par la Nederlandsche Bank.

Admin ou **Administrateur de Portail** : représentant du Commerçant en charge de la supervision et de la gestion de toutes les fonctionnalités du Portail Commerçants. Le Commerçant reconnaît qu'il a donné plein pouvoirs aux Admins pour gérer les Produits, les Points de Vente, le Compte Commerçant et les autres utilisateurs du Portail Commerçants.

API : ensemble des fonctions, routines, protocoles et procédures par lesquels le Commerçant s'intègre avec BC.

Appli : toute application de paiement qui permet au Payeur d'initier des Opérations de paiement.

Bancontact : solution de paiement mobile qui utilise une carte Bancontact numérisée.

Biens de BC : les sites web de BC, les autres actifs développés par BC ou par ses donneurs de licence, le Portail de développement, le Portail commerçants, l'app Bancontact Pro, tout matériel associé au Service d'Acceptation que BC a reçu en licence de tiers et tout autre matériel mis à disposition par BC pour l'utilisation du Service d'Acceptation tels que les Clés API et les API.

BC : Bancontact Company SA, un établissement de paiement supervisé par la Banque Nationale Belge (le registre des établissements de paiement autorisés peut être consulté ici : https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/controle-prudentiel/domaines-de-controle/etablisements-de-paiement-et-15#bm_Header_0), ayant son siège social rue d'Arlon 82 à 1040 Bruxelles, BCE no.0675.984.882 (RPM Bruxelles).

Bulk ID : paramètre de l'API du prestataire de services de paiement qui permet au Commerçant de définir la manière dont les Opérations de paiement seront regroupées.

Chargeback : un type de transaction, initiée par le prestataire de services de paiement du Payeur suite à la contestation par le Payeur d'une Transaction de paiement Wero. BC crédite le prestataire de services de paiement du Payeur et débite le Commerçant du montant du Chargeback. Une Opération de paiement Bancontact ne peut pas faire l'objet d'un Chargeback.

Clé(s) API : codes et tokens d'accès mis à la disposition du Commerçant pour permettre l'utilisation et l'accès aux API.

Commerçant : entité juridique, personne physique ou organisation qui a conclu ou conclura un contrat avec BC, qui agit en tant que professionnel et qui a l'intention de recevoir des paiements via le Service d'Acceptation en échange de la fourniture de biens ou de services au Payeur.

Contrat : le contrat conclu entre BC et le Commerçant pour le Service d'Acceptation, comprenant les présentes Conditions Générales et d'autres annexes qui en font partie intégrante.

EPI ou **European Payment Initiative** : gestionnaire du schéma Wero qui impose une série de règles, pratiques, standards et directives d'implémentation.

IBAN de facturation : compte bancaire duquel BC débitera les prix et redevances dus par le Commerçant en vertu du Contrat.

IBAN de versement : compte(s) bancaire(s) que BC créditera de la valeur des Opérations de paiement du Commerçant.

Instruction groupée : la base sur laquelle les Opérations de paiement (et les Remboursements/Chargebacks) sont agrégées entre les heures limites décrites à l'article 7.4. L'instruction groupée est une combinaison de l'identifiant de la société (company ID), de l'IBAN de versement, de l'heure de clôture du groupage et du Bulk ID.

Jour ouvrable : tout jour ouvrable normal en Belgique, c'est-à-dire un jour, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés, où les banques commerciales sont ouvertes en Belgique.

Magasin : point de vente physique ou en ligne pour lequel le Commerçant utilisera un ou plusieurs Produits pour vendre des biens ou des services.

Mandat de domiciliation : autorisation du Commerçant permettant BC de débiter l'IBAN de facturation en faveur de BC, sur la base du Contrat.

Matériel : le Contrat et ses annexes, comprenant notamment la déclaration de confidentialité de BC dont la dernière version peut être consultée à tout moment sur le site web de BC.

Opération de paiement : un paiement pour des biens ou des services, sur instruction et autorisation d'un Payeur via une Appli appropriée, afin d'être créditée au Commerçant ou pour compte du Commerçant.

Ordre de paiement : instruction, donnée par un Utilisateur à BC via l'Appli, d'initier une Opération de paiement en son nom et pour son compte.

Partenaire : entité qui, avec l'approbation de BC, permet l'utilisation du Service d'Acceptation par le Commerçant (tel un intégrateur) ou tout autre intermédiaire qui promeut le Service d'Acceptation pour compte de BC.

Payeur : consommateur qui utilise une Appli pour initier une Opération de paiement.

Portail commerçants ou **Portail Commerçants Bancontact Pro** : l'environnement en ligne dans lequel le Commerçant peut gérer ses Produits et le Service d'Acceptation. Il permet à ses utilisateurs, en fonction de l'étendue de leurs droits d'accès, de consulter ou de suivre ses transactions, de créer des codes QR (si le Commerçant a opté pour les produits « sur autocollant et/ou « montant prédéfini »), de consulter et de télécharger les factures mensuelles, et de gérer entièrement les Points de Vente, les Produits, le Compte Commerçant et les utilisateurs du Portail Commerçants.

Portail de développement : l'environnement en ligne (<https://docs.bancontactpro.com>) mis à la disposition du Commerçant, en support de la mise en œuvre et de l'intégration du Service d'Acceptation et qui comprend les directives de BC pour l'intégration avec BC.

Produit : une implémentation particulière du Service d'Acceptation dans les systèmes du Commerçant. Le(s) Produit(s) sélectionné(s) est/sont spécifiés dans le Contrat.

Remboursement : une opération financière, initiée par le Commerçant, visant à rembourser au Payeur (créditer) en tout ou en partie le montant d'une Transaction de paiement initiale traitée avec succès.

Représentation : annulation d'un Chargeback, en créditant le compte du Commerçant du montant de la Représentation, après que le Commerçant a fourni la preuve que le Chargeback était justifié.

Service d'Acceptation : solution d'acceptation de paiements mobiles qui permet au Commerçant de

recevoir des paiements Wero ou – au cas où ce ne serait pas possible – des paiements Bancontact. Le Service d'Acceptation autorise le Commerçant d'accepter une Opération de Paiement au travers d'un code QR ou lien de paiement unique, que le Payeur peut régler avec une ou plusieurs solutions de paiement. La solution de paiement mobile qui sera retenue pour traiter l'Opération de paiement spécifique dépend de la capacité de l'application mobile choisie par le Payeur et des caractéristiques du produit prises en charge par cette solution de paiement mobile.

Sets de Clés Web JSON (JWKS) : ensemble de paires de clés de signature dans le système de BC permettant l'utilisation et l'accès aux API.

Signatures digitales : les signatures Jason WEB (JWS), un mécanisme pour authentifier des demandes envoyées via l'API.

Wero : une solution de paiement mobile fondée sur l'utilisation du virement instantané SEPA.

2. INTRODUCTION

2.1 Les présentes Conditions Générales comprennent les conditions auxquelles BC autorise et permet au Commerçant d'accepter des Opérations de paiement dans son Magasin.

2.2 Le Commerçant peut utiliser le Service d'Acceptation pour accepter ces Opérations de paiement dans son Point de Vente situé en Belgique ou dans tout autre pays de l'UE dans lequel BC est autorisée d'exercer, de Payeurs qui utilisent une Appli qui leur permet d'autoriser des paiements.

3. PRIX

3.1. Les prix et redevances mentionnés ne comprennent pas la TVA.

3.2. BC peut adapter ses prix et redevances sans avertissement préalable, avec effet au 1er janvier de chaque année, en fonction de l'évolution de l'index Agoria comme défini ci-après. Cette adaptation sera le cas échéant calculée en novembre et basée sur la formule suivante :

$$P = P^{\circ} (0.2 + 0.8 \times L/L0)$$

Etant donné que

P = Nouveau prix après adaptation

P° = Prix avant adaptation

L0 = Valeur la plus récente du Agoria Digital Cost Indicator publiée avant la signature du Contrat

L = Valeur la plus récente du Agoria Digital Cost Indicator publié avant l'adaptation

3.3. BC peut faire évoluer ses prix et redevances. Le commerçant en sera avisé au moins un mois avant la date à laquelle les nouveaux prix et redevances sont applicables. Le Commerçant peut résilier le Contrat jusqu'au jour qui précède leur application, la résiliation prenant effet à la date à laquelle les nouvelles conditions s'appliquent.

4. CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1. Les factures sont payables dans les 30 jours de la date de la facture.

4.2. Toute facture restée impayée après expiration de ces 30 jours sera automatiquement majorée d'intérêts de retard au taux légal publié au Moniteur Belge.

4.3 Tous les montants qui sont dus à BC pour l'utilisation du Service d'Acceptation sont portés en compte, le Commerçant ne peut déduire ou porter en compensation un quelconque montant de ces

factures.

4.4 Si le Commerçant a signé un Mandat de domiciliation, BC est autorisée à débiter les prix et redevances et tous les autres montants qui lui sont dus pour le Service d'Acceptation en utilisant le Mandat de domiciliation et le compte bancaire qui y est mentionné. Si ce compte bancaire est libellé dans une monnaie autre que l'EURO, le taux de change et les frais liés aux opérations de change sont fixés par la banque du Commerçant. Si le Commerçant révoque ce mandat ou si le mandat n'est plus en vigueur pour une raison quelconque, BC n'est plus dans l'obligation de fournir le Service d'Acceptation. Le Commerçant doit conserver, sur le compte spécifié dans le mandat, un solde suffisant pour satisfaire à ses obligations financières envers BC au moment où ces obligations sont exigibles.

BC enverra des factures pour les montants dus par le Commerçant. Ces factures forment le préavis que BC doit envoyer en sa qualité de bénéficiaire en lien avec l'autorisation de débiter les montants dus du compte figurant dans le Mandat de domiciliation. Ce compte est débité dans un délai correspondant au nombre minimum de jours après envoi de la facture comme stipulé dans la législation applicable.

5. INTEGRATION

5.1 Pour les implémentations qui requièrent une intégration technique à réaliser par le Commerçant (ou par son intégrateur), le Commerçant génère une Clef API, qui lui permet de réaliser l'intégration technique. La Clef API sera mise à disposition via le Portail Commerçant, et le Commerçant peut la partager avec son intégrateur. JSON Web Signatures sera utilisé afin de sécuriser les données échangées dans le cadre des services sélectionnés (remboursement, données de réconciliation). Afin de générer ou de valider les signatures, BC et l'intégrateur échangeront les informations nécessaires sur le point de terminaison JWKS (JSON Web Key Sets).

5.2 Pour le bon fonctionnement du Service d'Acceptation, le Commerçant dépend de BC et (le cas échéant) de son intégrateur. Sur demande, BC fournit à l'intégrateur une assistance et des informations raisonnables pour permettre au Commerçant d'accepter des paiements et répond à toute demande d'information ou d'assistance que le Commerçant pourrait avoir en rapport avec l'exécution du présent Contrat.

5.3 Les parties collaborent de bonne foi pour résoudre tout problème éventuel dans les plus brefs délais.

6. OBLIGATIONS ET INFORMATIONS

6.1 Le Commerçant reconnaît que BC est un établissement de paiement réglementé et, en tant que tel, BC est soumis à différentes obligations légales, dont notamment des obligations concernant la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et/ou la fraude financière, ainsi que l'obligation de connaître ses clients. Par conséquent, le Commerçant s'engage aux points suivants :

- i) le Commerçant est domicilié/a son siège social dans l'Union européenne et dans un pays de l'UE dans lequel BC est autorisée d'exercer, et fournit à BC un IBAN de facturation et un IBAN de versement dans l'Union européenne;
- ii) le Commerçant déclare agir pour son propre compte et reconnaît qu'il lui est interdit d'accepter des paiements pour compte de tiers ;
- iii) le Commerçant n'utilisera pas le Service d'Acceptation pour des activités ou à des fins qui enfreignent les lois ou réglementations applicables ou qui sont interdites en vertu de l'article 6.2 ou qui pourraient nuire à BC et/ou à ses partenaires; les activités du Commerçant doivent être légales dans le pays où le Commerçant est établi et dans le pays où il envoie ou preste ses biens ou ses services. Le Commerçant respectera les législations et réglementations européennes et locales applicables, et notamment les

dispositions du PSD² (par PSD², les parties entendent la 2^{ème} directive européenne sur les services de paiement, ou, à son entrée en vigueur, le règlement européen sur les services de paiement), le règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), le Règlement européen relatif aux interchanges (IFR) et la législation européenne de protection des consommateurs, même si le Commerçant est basé en dehors de l'UE et/ou que ces textes ne s'appliqueraient pas à lui.

Le Commerçant s'engage à respecter les réglementations des schémas de paiement applicables émises respectivement par EPI et par Bancontact (en particulier celles qui concernent l'utilisation des marques, la gestion des risques et le traitement des opérations) ;

- iv) Si le Commerçant propose des produits ou des services qui sont interdits aux mineurs, il s'assurera que lesdits produits ou services sont fournis uniquement à des personnes majeures ;
- v) Si le Commerçant offre des produits ou des services via Internet, son site web doit inclure les informations suivantes : (a) l'adresse de son siège social, (b) sa politique de confidentialité, (c) les coordonnées de son service clientèle incluant un numéro d'appel ou une adresse e-mail, (d) sa politique de remboursement ou d'annulation, si elle contient de quelconques restrictions ;
- vi) Le Commerçant confirme explicitement que ses bénéficiaires effectifs ou ses représentants légaux ne sont pas (i) repris sur des listes de sanctions ou (ii) ne résident pas dans des pays considérés comme à haut risque aux fins de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- vii) Le Commerçant fournira à BC toutes les informations requises, notamment sa dénomination légale et son nom commercial complets, son type d'activité, l'adresse de son siège social, ses coordonnées et les coordonnées de ses représentants légaux et de ses bénéficiaires effectifs et donnera suite à toute demande d'informations supplémentaires éventuelle de BC pendant toute la durée (i) du processus d'acceptation client ou (ii) du Contrat ;
- viii) Le Commerçant confirme explicitement que toute information qu'il a fournie ou qu'il fournira, est correcte, exacte et complète, tant qu'il n'a pas averti BC du contraire.

6.2 Le Commerçant doit avertir BC immédiatement de tout changement substantiel dans ses activités commerciales et, sans délai indu et au plus tard dans un délai de 30 jours, de toute modification/mise à jour des informations qu'il a fournies en vertu de la clause 6.1 ci-dessus ainsi que de toute autre information fournie.

BC est en droit, sans avoir à indemniser de quelque manière que ce soit le Commerçant, de (i) refuser de lui offrir ses services et/ou (ii) d'appliquer immédiatement n'importe laquelle des mesures définies à la clause 12, s'il y a des indications que le Commerçant propose des produits ou services qui pourraient, entre autres, se rapporter aux éléments suivants :

- i) pornographie ou contenus réservés aux adultes qui concernent la zoophilie, la perversité, la prostitution et/ou pédopornographie ; services d'escorte ou services de rendez-vous (à connotation sexuelle), salons de massage et services sexuels, bars à striptease et clubs privés pour hommes ;
- ii) des contenus de divertissement non professionnels pour adultes, y compris, mais sans s'y limiter, la diffusion en continu ;
- iii) la haine, la violence, la discrimination, l'inceste, le terrorisme, le harcèlement ou la maltraitance ;
- iv) le trafic d'organes
- v) les agences matrimoniales et agences de rencontres ;
- vi) la prostitution ;
- vii) les équipements militaires, les armes militaires, les engins explosifs et les pièces pour armes à feu ;
- viii) la monnaie électronique ou les cryptomonnaies ou des services financiers similaires, des produits financiers anonymes, non traçables ou difficile à tracer, tels que le crédit téléphonique, les crypto-monnaies ou les cartes prépayées avec crédit ;
- ix) toute forme de jeux d'argent et/ou jeux de hasard, sauf si le Commerçant dispose des licences requises émises par les autorités et/ou organismes de surveillance agréés ;

- x) des produits ou services interdits par la législation applicable ;
- xi) des drogues et produits similaires et substances illégales ;
- xii) des biens contrefaits ou pouvant enfreindre des droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- xiii) pseudo-produits pharmaceutiques ou autres produits nutraceutiques dont les allégations en matière de santé ou de médecine sont illégales ou douteuses, ou qui promettent des résultats extrêmes (sauf si cela ne représente qu'une partie non substantielle des activités du Commerçant).

6.3 Si les informations et documents nécessaires à la signature et/ou à l'exécution du Contrat ne sont pas fournis à BC (en temps voulu) ou ne sont pas conformes aux dispositions du Contrat, BC est en droit, sans préjudice de ses autres droits et recours, de (i) refuser la signature d'un contrat, (ii) suspendre l'exécution du Contrat ou (iii) résilier tout ou partie du Contrat.

6.4 Le Commerçant garantit qu'il est le titulaire de l'IBAN de versement. Si ce n'était pas le cas, BC n'acceptera aucune responsabilité pour d'éventuelles Opérations de paiement transférées sur un IBAN de versement incorrect.

6.5 Le Commerçant fera figurer en bonne place les logos du Service d'Acceptation dans son magasin ou son site web/appli afin de communiquer aux Payeurs (potentiels) quels marques de paiements il accepte. BC fournira la signalétique. Les marques ne seront pas utilisées d'une manière qui implique l'approbation d'un produit, d'un service ou d'une norme d'authentification d'une tierce partie. De plus amples instructions quant à l'utilisation des logos sont publiées ici : <https://brand.bancontact.com/>. BC peut faire évoluer ces instructions. Le cas échéant les modifications prennent effet un mois après que le Commerçant en a été informé. Les marques de paiement incluses dans le Service d'Acceptation ne peuvent être discriminées par rapport aux autres marques d'acceptation et doivent être affichées de manière équivalente et avec la même pertinence que les autres marques d'acceptation ou les autres méthodes de paiement, en termes de taille, de couleur, d'emplacement, etc.

6.6 Le Commerçant n'imposera pas de frais aux Payeurs pour l'acceptation de paiements par l'intermédiaire du Service d'Acceptation. Il n'indiquera pas de montant minimum ou maximum requis pour accepter un paiement par l'intermédiaire du Service d'Acceptation, autre que ceux que les systèmes de paiement peuvent imposer.

6.7 Le Commerçant doit divulguer clairement toute politique de retour, de remboursement et d'annulation qui limite le retour des biens ou l'annulation des services, le cas échéant, avant qu'une Opération de paiement ne soit initiée. Pour les transactions en magasin, le commerçant doit informer le Payeur des conditions de retour, de remboursement ou d'annulation de la transaction. Pour les transactions à distance, le Commerçant doit inclure :

- un lien vers ses conditions générales qui énonce explicitement la politique de retour, de remboursement ou d'annulation ; ou
- un texte dans le processus de paiement qui détaille la politique de retour, de remboursement ou d'annulation.

Pour indiquer qu'il a pris connaissance de ces politiques, le consommateur doit effectuer une démarche active et sans équivoque, comme cliquer sur une case à cocher par exemple.

6.8 L' « Admin » ou Administrateur de Portail a accès au Portail Commerçants, et il peut donner des droits d'accès spécifiques au Portail commerçants à d'autres personnes, au nom et pour compte du Commerçant. Ces personnes accèdent au Portail commerçant sous la responsabilité du Commerçant. Plus d'information et d'instructions sur l'utilisation de Portail commerçants : : <https://www.bancontact.com/fr/professionnel/guide-du-portail-commercant>.

7. ACCEPTATION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

7.1 Données associées aux Opérations de paiement

7.1.1 Pour que les Payeurs puissent autoriser des opérations de paiement, le Commerçant leur donnera un code QR (Quick Response code) que le Payeur scannera avec une Appli, ou qui créera un lien de paiement dirigeant automatiquement le Payeur vers son Appli, ou qui utilisera une autre technologie d'initiation de paiement fournie par BC.

7.1.2 Il est interdit au Commerçant d'utiliser les codes QR fournis par BC d'une quelconque autre manière que pour offrir aux Payeurs la possibilité de payer leurs produits et/ou services via le Service d'Acceptation.

7.2 Versement des Opérations de paiement

7.2.1 Seules les Opérations de paiement approuvées par la banque du Payeur sont créditées au Commerçant.

Le Commerçant accepte que chaque Opération de paiement réussie soit créditée par la banque du Payeur sur le compte bancaire de BC. Les fonds reçus sur ce compte bancaire seront séparés des fonds propres de BC. Le Commerçant peut obtenir un rapport de réconciliation via l'API, contenant une vue d'ensemble des différentes Opérations de paiement et des Remboursements initiés via l'API au cours d'une période donnée. Le rapport de réconciliation peut également être téléchargé à partir du Portail commerçants.

7.2.2 BC informe le Commerçant (du statut) des Opérations de paiement. Ce statut est communiqué par l'intermédiaire de l'API et/ou du Portail commerçants.

7.2.3 Si BC fournit au Commerçant le statut « Réussi » (succeeded) via le Portail commerçants ou l'API, BC garantit le règlement de cette Opération de paiement. Le règlement signifie que le montant brut de l'Opération de paiement sera transféré sur l'IBAN de versement du Marchand via le compte de BC. Les seules exceptions à cette garantie sont (i) le cas où pour des raisons réglementaires, BPC n'est pas autorisée à procéder au versement ou (ii) à moins que la banque du Commerçant bloque le versement. BC n'a pas d'autres obligations et/ou responsabilités pour l'exécution d'une Opération de paiement.

7.2.4 Si un IBAN de versement du Commerçant a été crédité à tort et/ou indûment, par exemple à la suite d'une erreur technique ou administrative, le Commerçant doit immédiatement rembourser à BC le montant correspondant.

7.3 En cas de litige

En cas de litige concernant l'aboutissement d'une Opération de paiement ou d'un Remboursement, la responsabilité de BC ne pourra être retenue que dans le cas où le Commerçant produit un message de confirmation avec signature digitale « succeeded » (réussi) comme le prévoit la documentation technique du Client Integration Guide. Si le Commerçant utilise un code QR sur autocollant ou un code QR avec montant et/ou communication fixe, la responsabilité de BC pourra être retenue s'il apporte la preuve que la transaction apparaît comme « succeeded » (réussie) dans le Portail Commerçants.

7.4 Paiement groupé ('Bulking')

A moins que les parties en aient expressément convenu autrement, BC collectera les fonds reçus en relation avec les Opérations de paiement individuelles réussies pour le compte du Commerçant et les versera en bloc ('paiement groupé' ou 'bulking'). BC donne instruction à sa banque de transférer, le Jour ouvrable suivant, le montant total de toutes les Opérations de paiement collectées avec succès et traitées au cours d'une période de 24 heures après l'heure de clôture du paiement groupé (définie par le Commerçant) sur le compte bancaire du Commerçant (IBAN de versement).

Le regroupement d'Opérations de paiement individuelles en un seul paiement groupé s'effectue sur la base d'Instructions groupées. Le Bulk ID peut être paramétré pour chaque Opération de paiement, ce qui modifie l'Instruction groupée et permet au Commerçant de contrôler la composition des différents lots de paiement.

Le Commerçant peut demander à BC de modifier le(s) IBAN(s) de versement sur le(s)quel(s) les paiements seront crédités. Le Commerçant peut envoyer ces demandes via le formulaire de contact sur le Portail commerçants et sur le site web business de BC.

BC peut modifier, moyennant préavis, la fréquence des paiements et des rapports de réconciliation.

7.5 Chargebacks et Représentations

Les Chargebacks et les Représentations ne sont pas initiés par le Commerçant mais par la banque du Payeur (Chargebacks) ou par BC (Représentations).

Dès que BC reçoit un Chargeback de la banque du Payeur, le montant du Chargeback est dû par le Commerçant à BC. BC se réserve le droit de soustraire le montant total des Chargebacks traités au cours d'un Jour Ouvrable du montant total des Opérations de paiement réussies traitées au cours de ce même jour et de ne verser que le montant net au Commerçant. Si le montant total des Chargebacks dépasse le montant total des Opérations de paiement pour un Jour ouvrable donné, ce qui entraîne un solde négatif, aucun versement ne sera effectué et le solde négatif sera reporté au(x) Jour(s) Ouvrable(s) suivant(s). Dans ce cas, le versement reprendra dès que le solde négatif aura été compensé par le montant total des Opérations de paiement entrantes pour ce Jour ouvrable donné. Dans le cas contraire, BC émettra une demande de paiement pour le montant des Chargebacks. . Par la suite, BC analysera le cas de rejet de débit et examinera si la réclamation peut être réfutée par une Représentation. BC peut demander des preuves supplémentaires, que le Commerçant devra fournir dès que possible et au plus tard dans les 15 jours.

Dès que BC initie une demande de Représentation auprès de la banque du Payeur, le montant de la Représentation est dû par BC au Commerçant. Par défaut, le montant total des Représentations traitées au cours d'un Jour ouvrable donné sera ajouté au montant total des Opérations de paiement traitées au cours de ce même Jour ouvrable et versé en un seul paiement (en cas de solde positif) à l'IBAN de versement du Commerçant.

8 GESTION DES LITIGES

Même après qu'une Opération de paiement a été autorisée par le Payeur, approuvée par la banque du Payeur et réglée par BC au Commerçant, il est encore possible que cette opération soit contestée par le Payeur. Les raisons couramment invoquées par les Payeurs pour contester une transaction entièrement traitée sont les suivantes : biens ou services non livrés, endommagés ou non conformes à la description, erreurs de traitement telles qu'un montant incorrect ou un double.

Les règles et procédures relatives à la gestion des litiges entre le Payeur, la banque du Payeur, BC et le Commerçant diffèrent selon la méthode de paiement utilisée.

Pour Wero, toutes les contestations peuvent résulter en un Chargeback, sauf dans le cas où le Payeur affirme ne pas avoir autorisé la transaction.

Le Commerçant doit minimiser efficacement le risque de Chargeback en appliquant des procédures appropriées pour l'examen et l'acceptation des commandes et la soumission des transactions.

Pour chaque Chargeback, des frais ou redevances de Chargebacks non remboursables seront facturés au Commerçant. Pour chaque Chargeback, le montant du Chargeback peut être déduit du versement ou facturé séparément.

Comme les Chargebacks peuvent survenir après la date de la transaction en question, le Commerçant reconnaît et accepte que, même après la fin du Contrat, BC demeure autorisée, jusqu'à expiration de la période autorisée par les règles du schéma Wero, à recouvrer les Chargebacks et les redevances de Chargebacks auprès du Commerçant pour tous les Chargebacks liés à des transactions effectuées pendant la durée du Contrat.

9 SERVICES OPTIONNELS

9.1 Les services suivants sont optionnels. Les clauses ci-dessous s'appliquent si le Commerçant a opté pour ce(s) service(s) dans le Contrat ou les utilise.

9.2 Service annulation

9.2.1 Le Commerçant peut demander l'activation de la fonctionnalité d'annulation dans le cadre du Service d'Acceptation. Ce service peut être fourni à condition que le Commerçant ait intégré l'API Void dans ses systèmes et son infrastructure conformément aux sections correspondantes du Portail de

développement.

9.2.2 Si l'intégration est réussie, BC détiendra les fonds des paiements concernés, qui ont été regroupés, jusqu'à ce que :

- (i) le Commerçant ait fourni à BC la confirmation de cette Opération de paiement par le biais de l'API Void correspondante, conformément à ce qui est décrit dans le Portail de développement;
- (ii) le Commerçant ait fourni à BC l'annulation de cette Opération de paiement par l'intermédiaire de l'API Void correspondante, conformément à ce qui est décrit dans le Portail de développement ; ou
- (iii) une période de 168 heures s'est écoulée depuis la création de l'Opération de paiement dans les systèmes de BC.

9.2.3 Si BC reçoit cette confirmation, le statut de l'Opération de paiement est «Succeeded» (réussie). Si BC reçoit cette annulation ou si la période mentionnée à ci-dessus, point (iii), a expiré, BC fait tous les efforts raisonnables pour restituer les fonds de l'Opération de paiement au Payeur concerné et BC confirme au Commerçant que l'Opération de paiement a été annulée.

9.3 Service de Remboursements

9.3.1 Si les Opérations de paiement sont regroupées comme exposé à l'article 7.4 (« bulking »), et que le Commerçant a implémenté les Signatures digitales selon les instructions du Portail de développement, le Commerçant peut initier des Remboursements au travers d'un API dédié. Ce service est proposé au Commerçant à condition qu'il ait intégré l'API de Remboursement dans ses systèmes et dans son infrastructure, selon les instructions contenues dans les sections concernées du Portail de développement.

9.3.2 Le Commerçant peut décider, pour des motifs qui lui sont propres, de rembourser en tout ou en partie, au Payeur, une Opération de paiement exécutée préalablement. Le cas échéant le Commerçant initie ce remboursement envers BC en utilisant l'API de Remboursement. Par défaut, le montant total des Remboursements traités pendant un Jour ouvrable sera déduit du montant total des Opérations de paiement réussies traitées le même jour et le montant net sera versé au Commerçant. À cette fin, BC tient un solde courant, par période de regroupement, des Opérations de paiement et des Remboursements réussis. Les demandes de Remboursement sont refusées si elles entraînent un solde négatif pour la période de regroupement en cours.

9.3.3 L'utilisation de l'API pour initier des Remboursements est permise pour les Opérations de paiement (i) qui sont regroupées et (ii) pour lesquelles le statut Réussi a été fourni et (iii) qui ont été créées au plus tard un (1) an auparavant.

10 BIENS DE BC

10.1 Le Commerçant utilise les Biens de BC conformément au Contrat ou aux instructions éventuellement fournies par BC. Les Biens de BC sont strictement personnels et non transférables et le Commerçant ne peut pas les modifier, les copier ou les reproduire. BC peut apporter des modifications aux Biens de BC à tout moment pour améliorer le fonctionnement du Service d'Acceptation ou pour toute autre raison.

10.2 À la réception des Biens de BC, le Commerçant applique toutes les mesures requises pour garantir la sécurité des Biens de BC, de leur fonctions de sécurité personnalisées et de son mot de passe pour accéder au Portail commerçants.

10.3 Le Commerçant doit avertir BC, immédiatement (soit par téléphone, soit, si cela est impossible, par e-mail aux coordonnées qui figurent dans le Contrat ou sur le site web de BC) si le Commerçant

est informé d'un des éléments suivants :

- (i) perte, vol, utilisation illégale ou interdite des Biens de BC, des moyens d'accès aux Biens de BC ou d'une des autres fonctions de sécurité personnalisées ;
- (ii) virus, logiciel espion, accès non autorisé aux Biens de BC, incident technique ou toute erreur susceptible de nuire à la sécurité de Bancontact ou de Wero, des Biens de BC, des moyens d'accès aux Biens de BC ou d'une des autres fonctions de sécurité personnalisées.

10.4 Dès que possible après cette notification, le Commerçant doit envoyer un email de confirmation à BC, à moins qu'il ne l'ait d'emblée notifié par email.

10.5 À la réception de la notification, BC est en droit de prendre des mesures appropriées pour éviter toute (autre) utilisation abusive des Biens de BC, notamment en bloquant l'accès au site web de BC, au Portail commerçants et/ou aux API.

10.6 Le Commerçant garantit, et il est chargé de vérifier, que toute personne ayant accès aux Biens de BC en son nom respecte les obligations du présent article 10 et toutes les autres obligations figurant au Contrat.

10.7 A la première demande de BC, le Commerçant doit détruire ou retourner immédiatement à BC les Biens de BC, les fonctions de sécurité personnalisées et les instruments pour accéder à BC (dans la mesure où ils peuvent être retournés).

11 SPÉCIFICATIONS SYSTÈME ET SÉCURITÉ

11.1 Le Commerçant respectera les instructions et les conditions de mise en œuvre, de consultation et d'utilisation des Biens de BC, définis par BC. En outre, le Commerçant mettra en place des protections adéquates et suffisantes pour garantir la sécurité et la stabilité de la connexion aux Biens de BC et à son infrastructure.

11.2 BC ne peut être tenue responsable pour les éventuels dommages et/ou pertes que le Commerçant subirait et qui résulteraient i) d'un fonctionnement incorrect des équipements ou des logiciels du Commerçant, ii) du non-respect des instructions de BC ou iii) du non-respect des conditions de mise en œuvre, de consultation et d'utilisation des Biens de BC. Si le Commerçant engage un tiers pour la mise en œuvre des Biens de BC, il reste pleinement responsable vis-à-vis de BC pour toutes les actions d'un tel tiers.

11.3 BC, ou un tiers désigné par BC, peut inspecter les équipements que le Commerçant utilise pour accepter des Opérations de paiement et s'assurer que le Commerçant respecte les conditions de sécurité.

11.4 En cas d'incident de sécurité majeur ou de fuite de données, le Commerçant coopère pleinement avec les autorités, avec l'Acquéreur, avec EPI ou avec BC, si cela lui est demandé.

12 SUSPENSION DE SERVICE

12.1 Refus et suspension de Transactions de paiement

12.1.1 BC peut i) refuser d'initier une Transaction de paiement en totalité ou en partie, ii) suspendre l'initiation d'une Transaction de paiement en totalité ou en partie, si :

- il existe des doutes raisonnables sur la validité de la Transaction de paiement ou sur l'identité ou l'autorité de la personne qui donne l'ordre de paiement ; l'ordre de paiement est incorrect ou incomplet ;
- la Transaction de paiement enfreint la législation ou les réglementations applicables ;
- la Transaction de paiement excède la limite applicable à l'Utilisateur et/ou enfreint la clause 6.2 ;

- il existe une suspicion d'utilisation illégale ou frauduleuse du Service d'Acceptation (par le Commerçant ou par ses clients) ou d'irrégularités en matière de sécurité;
- les volumes de Chargebacks pour les Opérations de paiement du Commerçant dépassent ou vont probablement dépasser les volumes que BC considère acceptables ;
- Les niveaux de fraude pour les Opérations de paiement du Commerçant dépassent ou vont probablement dépasser les niveaux que BC considère acceptables ;
- Le Commerçant enfreint ses obligations contractuelles, légales ou réglementaires ; ou
- L'Acquéreur, EPI ou une autorité compétente l'exigent ; ou
- Tout autre motif urgent ou justifié.

12.1.2 BC ne peut refuser ou suspendre une Transaction de paiement après avoir communiqué qu'elle est réussie (« succeeded ») sauf comme exposé à l'article 7.2.3.

12.1.3 Sauf si les lois ou réglementations l'interdisent, BC avertira le Commerçant de son refus d'exécuter un Ordre de paiement et, si cela peut être fait de manière raisonnable, des raisons de ce refus et de la procédure à suivre pour corriger les éventuelles erreurs factuelles ayant entraîné le refus.

12.2 Blocage

12.2.1 BC peut bloquer le Portail commerçants, les Clés API, la fonction de paiement intégrée au Magasin du Commerçant et/ou le Service d'Acceptation pour des raisons liées à i) sa sécurité ou ii) une suspicion d'utilisation ou d'accès incorrect, interdit ou frauduleux iii) des volumes de Chargebacks excessifs, ou (iii) si BCP reçoit une injonction en ce sens d'une autorité administrative ou judiciaire. Le blocage d'un service ne se fera que si c'est absolument nécessaire compte tenu du problème rencontré et seulement dans la mesure où c'est proportionné au problème rencontré.

12.2.2 BC peut en outre bloquer ou suspendre l'utilisation du Service d'Acceptation par le Commerçant en cas de non-paiement des factures, dans la mesure où le délai de paiement a expiré et que la BC en a informé le Commerçant.

12.2.3 En cas de blocage, BC informera le Commerçant, si possible à l'avance, du blocage et des raisons de ce blocage, sauf si une telle information entre en conflit avec des considérations de sécurité objectivement justifiées ou si elle est restreinte ou interdite par les lois ou réglementations applicables. BC lève le blocage dès qu'il n'est plus justifié.

13 **RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION**

13.1 Chaque partie est responsable pour tout dommage causé à l'autre partie par un manquement à ses obligations contractuelles.

13.2 La responsabilité d'une partie pour tout manquement ayant causé un préjudice à l'autre partie est limitée à un montant équivalent au montant de prix et redevances payés par le Commerçant pendant la période de 12 mois précédant immédiatement ce manquement.

13.3 La responsabilité des parties est limitée aux pertes ou dommages directs, à l'exclusion de dommages indirects tels que par exemple perte de profit, atteinte à la réputation, le coût d'acquisition de services ou produits équivalents, de perte d'une opportunité commerciale, goodwill, économies attendues, perte de clients ou de contrats, et ce même si le dommage était prévisible.

13.4 BC n'est pas responsable de dommages subis par le Commerçant ou par un tiers qui résulteraient du fait que le Commerçant a manqué à ses obligations contractuelles.

13.5 Le présent article 13 ne limite pas la responsabilité d'une partie pour des dommages causées intentionnellement ou pour sa négligence grave.

13.6 Le Commerçant indemnise BC pour les dommages directs et les coûts (y compris les frais de

justice) subis ou encourus par la BC ou qui découlent ou sont liés, entre autres, à ce qui suit :

- l'implication de BC dans un litige, une affaire judiciaire, une procédure extrajudiciaire ou recours entre le Commerçant et un tiers ;
- le recouvrement des sommes que le Commerçant doit à BC en raison de l'utilisation du service d'acceptation par le Commerçant, dans la mesure où le délai de paiement convenu a expiré et que BC en a avisé le Commerçant ;
- un tiers engagé et/ou contracté par le Commerçant pour la mise en œuvre des biens de la BC et/ou du Service d'Acceptation ;
- le non-respect par le Commerçant des documents ; et/ou
- une fraude commise ou soutenue par le Commerçant.

14 GARANTIES

14.1 BC garantit seulement qu'au moment de la signature du Contrat, le Service d'Acceptation est exempt de tout virus, bombe à retardement, cheval de Troie, dispositif de blocage/désactivation ou autre routine ou code logiciel destiné à endommager le logiciel, sachant que cette garantie ne s'applique pas lorsqu'il apparaît que BC n'aurait pas pu détecter un tel élément. BC ne garantit pas la disponibilité permanente, sans interruption ou totale du Service d'Acceptation, des Biens de BC, ou l'absence d'erreurs ou de défaillances.

14.2 Le Portail commerçants ou les sites web de BC peuvent contenir des liens vers des sites web gérés par des tiers. La gestion, l'utilisation ou le contenu de ces sites web tiers ne relèvent pas de la responsabilité de BC.

15 FORCE MAJEURE

BC ne peut être tenue responsables du non-respect d'une quelconque obligation en vertu du Contrat si cette défaillance résulte d'un élément indépendant de sa volonté, tel par ex. une catastrophe naturelle, une guerre, un acte terroriste, un conflit social, une grève, le dysfonctionnement d'installations ou de réseaux de communication ou d'institutions de règlement ou de compensation, de coupures de courant, de la législation et des réglementations d'autorités administratives ou judiciaires.

Dans tous les cas, BC prend les mesures raisonnablement nécessaires pour limiter les conséquences négatives pour le Commerçant.

16 DURÉE ET RÉSILIATION

16.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

16.2 Chaque partie peut résilier le Contrat par écrit à tout moment (par courrier signé ou par e-mail ; si le Commerçant résilie le Contrat par email, il l'envoie à partir d'une adresse e-mail communiquée antérieurement à BC) en respectant un préavis de minimum un (1) mois. En cas de résiliation, tous les montants dont le Commerçant est redevable en vertu du Contrat deviennent immédiatement exigibles.

16.3 Sans préjudice de ce qui précède, BC peut résilier le Contrat avec effet immédiat, bloquer l'accès du Commerçant au Service d'Acceptation et/ou suspendre la mise à disposition de ses services, sans être dans l'obligation de verser une quelconque forme de dédommagement au Commerçant:

- si le fait de fournir le service au Commerçant place BC dans l'illégalité ;
- si BC suspecte raisonnablement que le Commerçant utilise ou a utilisé le Service d'Acceptation pour des activités ou à des fins qui i) enfreignent la loi ou des

réglementations, ii) pourraient nuire à la réputation de BC ou iii) compromettent l'intégrité du système financier ;

- si BC reçoit des instructions de suspension ou de résiliation de la part d'une autorité de contrôle, d'un organisme gouvernemental, d'un Acquéreur ou d'EPI ;
- si le Commerçant n'utilise plus le Service d'Acceptation aux fins de sa profession ou de son activité et n'a pas reçu d'Opération de paiement pour une période d'au moins six (6) mois;
- en cas de (procédure de) faillite, insolvabilité, dissolution ou liquidation ou toute autre procédure similaire;
- si le Commerçant utilise une API à d'autres fins que l'utilisation prévue au Contrat ;
- si le nombre de remboursements et/ou d'annulations ou Chargebacks d'Opérations de paiement varie anormalement par rapport à la moyenne (eu égard au secteur d'activités du Commerçant) ;
- si le Commerçant fait l'objet d'un nombre inhabituel de pre-contentieux ou autres plaintes de la part de Payeurs ;
- si le Commerçant manque à ses obligations principales en vertu des présentes Conditions générales et, dans tous les cas, s'il ne respecte pas vos obligations en vertu des clauses 6, 19, 11, 20 ou 22 ou s'il commet une fraude (ou lorsqu'une autorité administrative ou judiciaire le prétend) ;
- si la créance du Commerçant sur BC fait l'objet d'une saisie (même conservatoire ;
- s'il existe une autre raison majeure de telle nature qu'il ne peut raisonnablement plus être demandé à BC de continuer à exécuter le Contrat et de prendre en compte la période de préavis d'un mois.

17 CESSION

BC peut céder le Contrat ou ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat à un tiers. Le Commerçant consent par avance à cet éventuel transfert ou cession et vous accepte de coopérer, s'il y a lieu, à sa mise en œuvre.

Sans autorisation écrite préalable de BC, il est interdit au Commerçant (i) de transférer ses droits et obligations en vertu du Contrat et (ii) de céder, donner en gage ou grever d'une quelconque manière les montants qu'il doit à BC. BC ne refusera pas cette autorisation de manière déraisonnable, mais elle sera au moins subordonnée à la réalisation par BC des procédures de vigilance (*customer due diligence*) à l'égard de la partie bénéficiaire du transfert.

18 COMMUNICATION

18.1 Toute notification dans le cadre du Contrat peut être effectuée par voie électronique, aux adresses et contacts décrits au Contrat (informations relatives à l'entreprise et à la CDD).

18.2 BC fournit au Commerçant les instructions et toute autre information concernant les services, sous forme électronique uniquement. À la demande du Commerçant, BC met à sa disposition une copie papier du Contrat.

18.3 Lorsque le Commerçant entre en contact avec BC, il peut être tenu de s'identifier selon la méthode ou le document que BC a adopté. BC peut procéder à des vérifications supplémentaires. Le Commerçant devra répondre à des questions visant à confirmer son identité. Il peut joindre BC par téléphone entre 9h et 18h du lundi au vendredi. BC communique en anglais, en français ou en néerlandais. Les coordonnées de BC sont mentionnées dans le Contrat et sur le site web de BC.

18.4 Si le Commerçant a reçu la convention par l'intermédiaire d'un partenaire (et que les coordonnées de ce partenaire sont reprises au Contrat), il peut également se conformer à ses obligations d'information et de notification en vertu du Contrat en informant ou en notifiant ce partenaire au lieu

de BC.

19 PROTECTION DES DONNÉES

19.1 BC et le Commerçant s'engagent à respecter, en tant que responsables de traitement distincts, leurs obligations respectives en vertu des lois applicables sur la protection des données personnelles, y compris le règlement (UE) 2016/679 (plus communément appelé règlement général sur la protection des données ou « RGPD ») et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Ils coopèrent raisonnablement et de bonne foi pour s'aider mutuellement à remplir leurs obligations légales respectives en matière de protection de données personnelles, y compris (mais sans s'y limiter) :

a. Réponse aux demandes des personnes concernées : informer rapidement l'autre partie de toute demande reçue d'une personne concernée par des données à caractère personnel partagées dans le cadre du présent Contrat, le cas échéant, et fournir une assistance raisonnable pour répondre à ces demandes (par exemple, demandes d'accès, de rectification, d'effacement, de restriction ou de portabilité des données).

b. Notification d'une fuite de données : informer l'autre partie dans les meilleurs délais dès qu'elle a connaissance d'une fuite de données à caractère personnel susceptible d'avoir une incidence sur les personnes concernées de l'autre partie, et fournir une coopération et des informations raisonnables pour étayer toute notification de violation ou mesure corrective nécessaire.

c. Coopération en matière de réglementation : se prêter mutuellement assistance, dans la mesure du possible, en cas de demandes, d'audits ou d'enquêtes des autorités de contrôle concernant les données à caractère personnel partagées ou affectées conjointement dans le cadre du Contrat.

d. Mesures de sécurité : coordonner, le cas échéant, la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque associé au traitement des données à caractère personnel partagées.

La présente clause ne crée pas de contrôle conjoint, sauf accord écrit explicite.

19.2 Le Commerçant consent explicitement à ce que BC utilise les données à caractère personnel uniquement et nécessairement aux fins de fournir au Commerçant des services de paiement, conformément à l'article 94, paragraphe 2, de la deuxième directive sur les services de paiement, telle que transposée dans la législation applicable.

19.3 Le Commerçant a pris connaissance de la déclaration de confidentialité de BC ; la version la plus récente peut toujours être consultée sur le site web de BC.

19. Accès et partage des données conformément au Data Act

En tant qu'utilisateur professionnel et conformément au Règlement (UE) 2023/2854 établissant des règles harmonisées pour un accès équitable aux données et leur utilisation (le « Data Act »), le Commerçant a le droit d'accéder aux données, y compris les données non personnelles, générées par l'utilisation du Service d'Acceptance. Cela inclut les données issues des appareils, applications ou interfaces numériques connectés à l'infrastructure de services de BC. Sur demande, BC vous fournira au Commerçant ces données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Le Commerçant peut également demander à BC de partager ces données avec un tiers de son choix, sous réserve du respect des exigences ou limitations légales, techniques, contractuelles et de sécurité applicables. BC veillera à ce que toute transmission soit effectuée de manière sécurisée et dans le respect de ses obligations de confidentialité. Toute demande d'accès ou de partage ultérieur des données doit être formulée par écrit et pourra être soumise à une vérification d'identité et/ou de d'autorisation. Le Commerçant peut adresser sa demande au service d'assistance via dpo@bancontact.com.

Veuillez noter que si les données comprennent des données à caractère personnel, leur traitement et leur partage resteront soumis au RGPD ainsi qu'aux lois applicables en matière de protection des données, et pourront nécessiter des vérifications ou justifications supplémentaires.

20 CONFIDENTIALITE

20.1 Informations confidentielles : toutes les informations et données d'une partie (la partie divulgateur) divulguées à l'autre partie (la partie destinataire) dans le cadre du présent contrat et qui (i) sont désignées comme confidentielles, ou (ii) devraient raisonnablement être considérées comme confidentielles au moment de la divulgation, qu'elles soient ou non expressément désignées comme confidentielles. Les informations confidentielles comprennent les termes du Contrat, à l'exclusion des informations dont BC a besoin pour effectuer une Opération de paiement. La partie destinataire ne transmet les informations confidentielles qu'à ses filiales, agents, représentants, conseillers, comptables/auditeurs et employés qui ont besoin de connaître ces informations confidentielles pour l'exécution du Contrat, qui sont informés de la nature confidentielle des informations confidentielles et qui acceptent de traiter ces informations confidentielles comme telles.

20.2 La partie destinataire convient qu'avec ses affiliés, agents, représentants, conseillers, comptables/auditeurs et employés, elle doit :

a) préserver la confidentialité de toute information confidentielle fournie par la partie divulgateur dans le cadre du Contrat, et

b) ne pas divulguer ou utiliser les informations confidentielles de la partie divulgateur de quelque manière que ce soit, en tout ou en partie, à quelque fin que ce soit et à quelque moment que ce soit, sauf aux fins prévues par le Contrat.

20.3 La présente clause ne s'applique pas aux informations :

(ii) qui sont ou deviennent généralement accessible au public autrement que par suite d'une divulgation par la partie destinataire en violation du Contrat ;

(iii) qui étaient en possession de la partie destinataire avant qu'elles ne lui soient divulguées par ou au nom de la partie divulgateur ;

(iv) qui sont mises à la disposition de la partie destinataire sur une base non confidentielle par une source autre que la partie divulgateur qui n'est pas tenue de garder ces informations confidentielles ;

(v) qui sont développées de manière indépendante par la partie destinataire ; ou

(vi) dont l'autre partie a expressément confirmé par écrit le caractère non confidentiel.

20.4 Si une partie destinataire est légalement contrainte de divulguer des informations confidentielles fournies dans le cadre du Contrat, elle doit - dans la mesure où la loi le permet ou où cela est possible - en informer rapidement par écrit la partie qui les a divulguées, afin que celle-ci puisse demander une ordonnance de protection ou toute autre mesure appropriée et/ou renoncer à se conformer aux présentes dispositions en matière de confidentialité. La partie destinataire ne divulguera que la partie minimale légalement requise des informations confidentielles.

20.5 Les parties respectent le même devoir de diligence et de protection à l'égard des informations confidentielles qu'elles reçoivent que pour leurs propres informations confidentielles.

20.6 Toute information confidentielle fournie dans le cadre des présentes reste la propriété exclusive de la partie qui l'a divulguée. Rapidement après l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, la partie destinataire remet à la partie divulgatrice tous les originaux et copies de tout matériel sous quelque forme que ce soit contenant ou représentant les informations confidentielles en sa possession ou les détruit à la demande de la partie divulgatrice relative à ces informations confidentielles, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement possible et à condition qu'elle puisse conserver ces informations pour se conformer à la loi applicable ou à sa politique interne.

20.7 Les obligations des parties au titre de la présente clause 20 s'appliquent pendant la durée du Contrat et restent applicables pour une durée supplémentaire de cinq ans à compter de la fin du Contrat.

21 DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

21.1 BC octroie au Commerçant une licence strictement personnelle, non exclusive et non transférable d'installation et d'utilisation du logiciel sur son système et d'utilisation du Portail commerçants et du Service d'Acceptation aux fins de la mise à disposition du Service d'Acceptation. Aucun droit de propriété intellectuelle ne lui est transféré. Cette licence expire lorsque le Contrat prend fin.

21.2 BC (et/ou la partie qui a octroyé le droit d'utilisation à BC) conserve tous les droits, y compris les droits de propriété intellectuelle, sur tous les Biens de BC, ainsi que tous les droits à toutes les informations, recommandations et (autres) services exécutés.

21.3 BC et ses donneurs de licence sont les propriétaires de toutes les appellations commerciales, marques commerciales et logos de Wero, de Bancontact et du Service d'Acceptation. Un droit personnel, non exclusif d'utilisation du nom, de la marque et du logo du Service d'Acceptation est octroyé au Commerçant, mais exclusivement aux fins de la mise à disposition du Service d'Acceptation. Ce droit n'inclut pas le droit d'attribuer une quelconque sous-licence à une quelconque autre partie. Le Commerçant respectera les instructions contenues dans le « style guide » publié sur le site web de BC et accepte que ces instructions sont sujettes à modification. Lorsque BC demande au Commerçant de cesser l'utilisation de ces marques, le Commerçant s'exécute dans les 15 Jours ouvrables qui suivent.

21.4 Pendant la durée du Contrat, BC est autorisée à utiliser, de manière non exclusive, sans acquérir une quelconque forme de droit de propriété, le nom, la marque et le logo du Commerçant aux fins d'indiquer qu'il utilise le Service d'Acceptation, pour orienter les Payeurs vers ses points de vente, pour des programmes de fidélité et pour ses documents marketing. Cette utilisation doit être conforme aux instructions du Commerçant, pour autant que ces instructions aient été clairement communiquées à BC et qu'un délai raisonnable ait été accordé à BC pour lui permettre de les mettre en œuvre.

21.5 En cas de résiliation du contrat, le Commerçant doit immédiatement cesser toute utilisation de la marque, du logo et du nom du Service d'Acceptation et retirer le Service d'Acceptation (y compris la marque, le logo et le nom) de sa boutique en ligne, de son (ses) point(s) de vente, de son site web ou de ses communications dans un délai de 15 Jours ouvrables.

21.6 Le Commerçant ne peut modifier, copier, vendre ou attribuer une licence sur (le contenu de) les Biens de BC dans le but d'en tirer des produits dérivés ou de les utiliser pour créer un quelconque lien, hypertexte ou lien invisible depuis ou le site web de BC.

21.7 Sous réserve des limites prévues aux présentes, BC défendra le Commerçant contre toute réclamation d'un tiers alléguant que le Service d'Acceptation violerait les droits de propriété intellectuelle de ce tiers, et paiera le montant de tout jugement définitif défavorable ou de tout règlement.

21.8 Cependant, BC n'a aucune obligation ou responsabilité découlant d'une infraction résultant de l'intégration du Service d'Acceptation au commerçant, dans la mesure où cette intégration a été effectuée par le Commerçant ou en son nom. En outre, BC n'a aucune obligation ou responsabilité découlant de l'utilisation du Service d'Acceptation ou de tout produit après que BC a avisé le commerçant de cesser cette utilisation. Les recours prévus aux présentes sont les seuls et uniques recours en cas de réclamation d'un tiers pour violation ou appropriation illicite de droits de propriété intellectuelle par BC.

21.9 Pour toute réclamation visée par la présente clause 21, BC doit, à son choix : (i) obtenir les droits d'utilisation de la partie du Service d'Acceptation qui est présumée contrefaite ; (ii) remplacer la partie présumée contrefaite du Service d'acceptation par une autre qui ne le soit pas ; (iii) modifier la partie présumée contrefaite du Service d'acceptation pour la rendre non contrefaite ; ou (iv) mettre fin à la partie présumée contrefaite du Service d'acceptation ou au Contrat.

21.10 Les obligations prévues à la présente clause 21 ne s'appliquent que si le Commerçant: (a) avise rapidement BC par écrit de la réclamation ; (b) permet à BC de contrôler la défense et le règlement de la réclamation ; et (c) collabore raisonnablement avec BC à la défense et au règlement de la réclamation. En aucun cas le Commerçant n'acceptera de régler une réclamation qui implique un engagement autre que le paiement d'une somme d'argent, sans le consentement préalable écrit de BC.

21.11 Le Commerçant ne peut en aucun cas :

- utiliser un appareil, logiciel, processus, fichier ou autre technologie, tel par exemple un virus, un cheval de Troie ou un cancelbot, avec l'intention de causer un préjudice à ou d'impacter des Biens de BC ou d'intercepter ou d'extraire des données du Portail commerçants ou du Portail de développement ;
- accéder ou tenter d'accéder à des systèmes de BC des données ou des services non destinés au public ;
- contourner les limitations techniques des Biens de BC ou permettre une fonctionnalité désactivée ou interdite ;
- réaliser ou tenter de réaliser une action qui interfère avec l'opération normale de Biens de BC ou qui affecte leur utilisation par autrui, ou imposer une charge déraisonnable ou disproportionnellement élevée au Portail commerçants ; et
- utiliser les données auxquelles il accède par le Portail commerçants pour une autre finalité que la gestion de son compte.

22 INFORMATION ET AUDIT

Le Commerçant s'engage à conserver une copie vérifiable de tous les documents relatifs aux Opérations de paiement et à la commande et à la livraison de ses produits ou services pendant une période de dix (10) ans à compter de la date à laquelle l'opération a été traitée par BC. La copie des dossiers comprendra notamment les détails de l'expédition, les factures des produits ou services livrés et tous les contacts avec le Payeur.

À la première demande de BC, le Commerçant doit fournir toute information permettant d'évaluer son respect des obligations contractuelles, sa situation financière, sa solvabilité et sa liquidité, ainsi que toute autre information que BC peut raisonnablement exiger, telle que les dates actuelles, réelles ou prévues, des livraisons du Commerçant, le délai moyen estimé entre l'authentification d'une transaction et les dates de livraison correspondantes, ...

BC a le droit de procéder à un audit à tout moment pour vérifier que le Commerçant respecte ses obligations contractuelles. Le Commerçant reconnaît que les Acquéreurs, les schémas de paiement ou les autorités de surveillance, de réglementation ou d'application de la loi peuvent également avoir des droits d'audit. Le Commerçant doit coopérer pleinement à tout audit, par exemple en autorisant l'accès aux locaux, en facilitant les entretiens avec les membres du personnel et en fournissant tous les documents ou informations que BC peut raisonnablement exiger. Il obtiendra la même chose de ses fournisseurs ou prestataires de services. BC et le Commerçant supporteront chacun leurs propres frais de vérification. Si toutefois l'audit révèle une non-conformité de la part du Commerçant, ce dernier en supportera l'intégralité des coûts.

23 LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis au droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour connaître de tout litige.

25 DISPOSITIONS DIVERSES

25.1 Si le Commerçant signe le contrat par voie électronique, il i) convient que cette signature électronique est conforme aux exigences législatives en matière d'imputabilité et d'intégrité, et ii) convient qu'une signature électronique a un effet juridique et constitue une preuve valable et suffisante que le marchand accepte d'être lié par le contrat.

25.2 BC n'est pas tenue de conserver les dossiers pendant une période plus longue que la période de conservation exigée par la loi.

25.3 BC a le droit en tout temps de compenser toutes ses créances sur le Commerçant, qu'elles soient exigibles ou non, avec les créances du Commerçant sur BC, qu'elles soient exigibles ou non, et quelle que soit la devise dans laquelle ces créances sont libellées.

25.4 Si, à un moment donné, une disposition du Contrat est ou devient illégale, invalide ou inapplicable à quelque titre que ce soit en vertu de la législation ou de la réglementation ou dans une juridiction quelconque, cela n'affectera ou ne nuira en rien à la légalité, à la validité ou à l'applicabilité des autres dispositions. Nonobstant, dans un tel cas, BC adoptera une ou plusieurs nouvelles dispositions qui mettent en œuvre, dans la mesure du possible, l'intention de la (des) disposition(s) originale(s).

25.5 Lorsque le Contrat stipule que quelque chose doit être « écrit » ou « par écrit », cela inclut le courrier électronique ou d'autres messages électroniques, à condition que l'intégrité et l'authenticité du message électronique puissent être vérifiées avec un degré raisonnable de certitude.

25.6 Aucun manquement ou retard d'une partie dans l'exercice d'un droit ou d'un recours en vertu du Contrat ne peut être considéré comme une renonciation à ce droit ou à ce recours, ou à tout autre droit ou recours en vertu du Contrat. Aucune renonciation ne sera effective si elle n'est pas donnée par écrit et signée par la partie qui donne la renonciation.

23.7 Aucun manquement ou retard d'une partie dans l'exercice d'un droit ou d'un recours en vertu de l'accord ne peut être considéré comme une renonciation à ce droit ou à ce recours, ou à tout autre droit ou recours en vertu du présent accord. Aucune renonciation ne sera effective si elle n'est pas donnée par écrit et signée par la partie qui donne la renonciation.

24 EVOLUTION DES CONDITIONS

BC peut modifier le Contrat et notamment les présentes Conditions générales à tout moment. BC ou le cas échéant son Partenaire, avertit le Commerçant de ces changements au plus tard un mois avant la date d'entrée en vigueur des changements. Sans notification de la part du Commerçant avant la date proposée d'entrée en vigueur indiquant qu'il vous n'accepte pas ces changements, le Commerçant est réputé es avoir acceptés. Si le Commerçant refuse les changements, le Contrat expire le jour de l'entrée en vigueur des changements, date à laquelle tous les montants il est redevable à BC deviennent immédiatement dus et exigibles.

Cet avertissement préalable n'est pas requis lorsque le changement est imposé par une législation impérative ou pour des changements d'ordre technique qui n'affectent pas les obligations essentielles des parties.