



Conditions de Service Cartes Internationales (terminaux de comptoir et terminaux portables)

1. CONDITIONS COMMUNES

Les Conditions Communes Cartes Internationales sont intégralement d'application sur ces Conditions de Service Cartes Internationales. Pour l'application des Conditions Communes, les termes ci-dessous sont définis comme suit:

- Application de paiement signifie un terminal de paiement qui, en plus de l'autorisation d'une transaction, peut également imprimer une Preuve d'Achat (si non couplé à une caisse), ainsi qu'envoyer automatiquement la transaction vers Worldline.
- Preuve d'Achat (Sales Voucher): le document papier qui est imprimé par le Terminal de Paiement ou la caisse, comme preuve de la transaction.

2. DEFINITIONS COMPLEMENTAIRES

- Note de Crédit (Credit Voucher): le document établi en vue de l'annulation d'une transaction effectuée, ou une partie.

3. DELIMITATION

Ces Conditions de Service Cartes Internationales régissent toutes les transactions avec des Cartes que le Commerçant peut accepter dans un point de vente physique ("point of sale" / POS) avec un terminal de comptoir ou un terminal portable (càd un terminal autonome qui n'est pas branché à un smartphone ou une tablette). Les transactions Bancontact / Mister Cash, même effectuées avec une Carte avec laquelle les transactions Maestro sont possibles, sont soumises à d'autres Conditions de Service.

4. CARD NOT PRESENT

S'il n'a pas signé des Conditions de Service / Spéciales destinées à cet effet, le Commerçant ne peut pas accepter des transactions "Card Not Present". Les Conditions de Service / Spéciales mentionnées s'appliquent à des secteurs spécifiques (tels que le secteur hôtelier, le secteur du voyage, le secteur de la location de voiture et la vente via Interne).

5. VALIDATION DE TRANSACTIONS

La déclaration de validité d'une transaction par un Titulaire de Carte peut s'effectuer de trois manières:

- Par l'introduction du Code Secret:

Dans ce cas, le Titulaire de Carte introduit son Code Secret sur le clavier sécurisé et prévu à cet effet de l'Application de Paiement. Après introduction de son Code Secret, le Titulaire de Carte appuie sur la touche "OK" de l'Application de Paiement. Le Commerçant garantit au Titulaire de Carte la possibilité d'introduire son Code Secret en toute discrétion.

Worldline n'a reçu la transaction que lorsque l'écran le confirme. L'application de Paiement imprime deux tickets: le ticket destiné au client est remis au Titulaire de Carte, et le ticket destiné au commerçant est remis au Commerçant.

- Au moyen de la signature d'une preuve d'Achat:

Le Commerçant est toujours tenu de comparer les données imprimées sur la Preuve d'Achat avec celles de la Carte (et en particulier la correspondance du nom imprimé du Titulaire de Carte et du numéro de carte avec le nom et le numéro mentionné sur la Carte). En cas de différence, il doit immédiatement prévenir la Ligne CODE 10 de Worldline et refuser la transaction. Pour chaque Preuve d'Achat valide, le Commerçant demande au Titulaire de Carte de signer la Preuve d'Achat à l'endroit prévu à cet effet. Le Commerçant contrôle la conformité de la signature sur la Preuve d'Achat avec celle sur la Carte.

Si la signature du Titulaire de Carte correspond avec celle sur la Carte, le Commerçant doit remettre une copie de la Preuve d'Achat au Titulaire de Carte. Si la signature n'est pas identique, il demande à la personne qui présente la carte des preuves d'identité supplémentaires pour prouver qu'il est bien le Titulaire de Carte légitime.

Le Commerçant garde une copie de ces preuves d'identité supplémentaires ou les données, qui peuvent à tout moment être demandées par

Worldline. La façon dont la transaction est validée est déterminée par la Carte et ne peut en aucun cas être modifiée par le Commerçant. Le Commerçant est obligé de suivre les instructions de l'Application de Paiement lors de l'acceptation de la Carte. En cas de contestation, l'historique et les relevés informatiques de Worldline serviront de preuve pour savoir si le Commerçant a suivi ou non les instructions de l'Application de Paiement. En cas de comportement inhabituel, de dépenses inhabituelles et/ou de suspicion de la moindre irrégularité, le Commerçant téléphone immédiatement à la ligne CODE 10 avant d'accepter la transaction. Le Commerçant suivra alors les instructions de l'opérateur.

- Paiements sans contact:

En cas de paiements sans contact, il est possible que le Titulaire de carte ne confirme pas la transaction au moyen du clavier de l'Application de Paiement, mais au contraire au moyen d'une confirmation (ex. introduction d'un Code Secret) sur un appareil du Titulaire de Carte-même, comme son smartphone ou smartwatch. Dépendamment des paramètres réglés par le Commerçant et/ou le Schéma Carte, il est également possible que lors d'un paiement sans contact d'un petit montant, aucune confirmation formelle ne soit plus nécessaire pour valider la transaction. Le Commerçant reconnaît que le défaut de confirmation formelle puisse donner lieu facilement à des contestations par le Titulaire de Carte.

6. NOTES DE CREDIT ET ANNULATION DE TRANSACTIONS

6.1. Si le Titulaire de Carte présente une réclamation légitime concernant des biens ou services vendus ou restitués les biens pour une raison valable, le Commerçant ne peut refuser de les échanger ou d'établir une Note de Crédit pour l'unique raison que les biens ont été payés au moyen d'une Carte.

6.2. En aucun cas le remboursement ne se fera en espèces, ou par virement bancaire, ou par transfert d'argent, ou via un moyen de transfert en dehors des procédures autorisées par le Schéma Carte ou

Worldline. Si le Commerçant établit une Note de Crédit pour annuler une transaction faite au moyen de la Carte et qu'il ne l'effectue pas par le biais de son Application de Paiement, il ne pourra utiliser que les Notes de Crédit approuvées par Worldline. Les données de la Carte, ainsi que la date et le montant, sont mentionnés sur la Note de Crédit. Cette Note de Crédit doit être envoyée à Worldline dans les douze jours après émission. La Note de Crédit ne peut être établie qu'en faveur de la Carte au moyen de laquelle la transaction a été effectuée. Le Commerçant équipé d'une Application de Paiement dispose de la possibilité d'annuler une

transaction dans un délai de onze jours au moyen de son Application de Paiement, en introduisant le Code d'Autorisation, la date et l'heure de la transaction..

7. CONSERVATION DES PREUVES D'ACHATS ET DES NOTES DE CREDIT

7.1. En ce qui concerne les transactions effectuées au moyen de la signature d'une Preuve d'Achat, le Commerçant s'engage à conserver les Preuves d'Achats originales signées par le Titulaire de Carte, Notes de Crédits et fiches récapitulatives,

ainsi que les détails de la vente, au moins deux ans après la date d'émission.

7.2. En ce qui concerne les autres transactions, le Commerçant conservera le ticket commerçant pendant deux ans. Sur demande écrite de Worldline, le Commerçant enverra dans les 7 jours une copie complète et lisible des preuves pertinentes, à défaut de quoi Worldline est habilité à débiter le compte, conformément aux Conditions Communes.