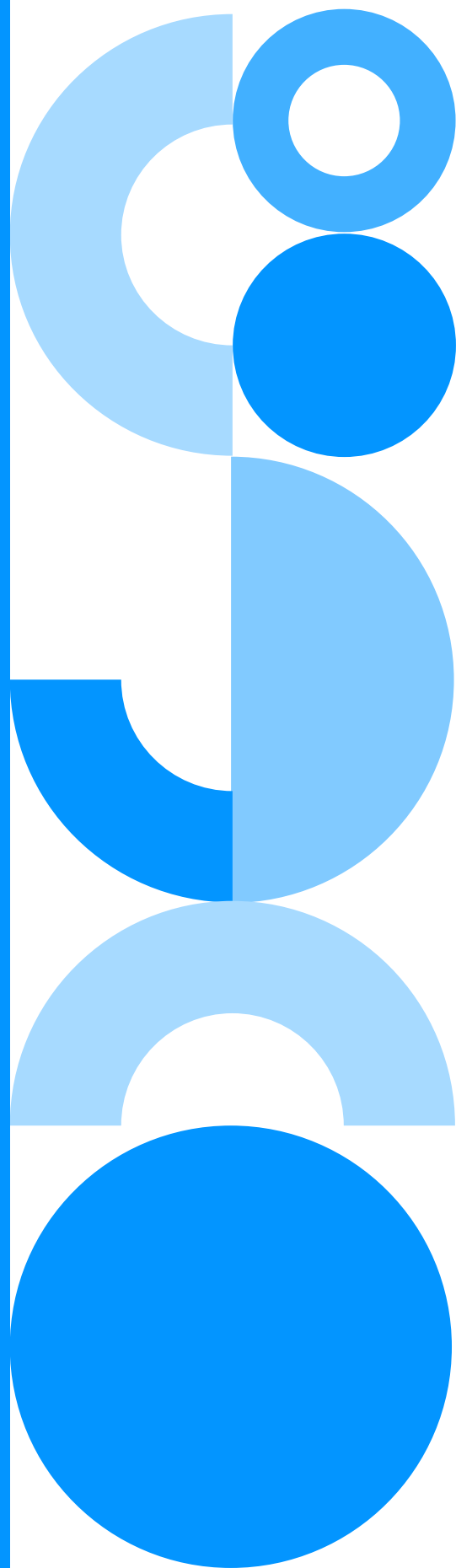




# Conditions de livraison CCV 2025

CCV GROUP B.V.

<b>Version</b>	1.0
<b>Statut document</b>	Définitive
<b>Propriétaire</b>	CCV
<b>Date</b>	1 février 2025



# Table des matières

<b>A.</b>	<b>Dispositions générales</b>	<b>4</b>
1.	Définitions	4
2.	Champ d'application	7
3.	Réalisation d'un Contrat	8
4.	La manière dont CCV exécute le Contrat	9
5.	Mise hors service temporaire	10
6.	Garantie	10
7.	Durée, résiliation et conséquences de la résiliation	11
8.	Modification des données et déménagement du Client	12
9.	Redevances et mode de paiement	12
10.	Responsabilité	13
11.	Force majeure	14
12.	Propriété intellectuelle ; droit d'utilisation des Produits et Services et garantie	15
13.	Communications marketing	15
14.	Confidentialité	15
15.	Utilisation de Données de connexion et du token	16
16.	Confidentialité/Traitement des données à caractère personnel	16
17.	Enregistrement, délais de conservation et preuve	19
18.	Droit applicable et règlement des litiges	19
19.	Autres dispositions générales	19
<b>B.</b>	<b>Dispositions spécifiques en matière de produits et services</b>	<b>20</b>
20.	Achat et vente de Produits	20
21.	Location de Produits	20
22.	Installation	21
23.	Obligations du Client	22
<b>C.</b>	<b>Dispositions spécifiques en matière de logiciels</b>	<b>23</b>
24.	Utilisation de Logiciels	23
25.	Disponibilité et fonctionnement du Logiciel	24
<b>D.</b>	<b>Dispositions spécifiques en matière d'assistance</b>	<b>25</b>
26.	Contrat de service	25
27.	Assistance	25
28.	Maintenance	25
29.	Obligations du Client	26
<b>E.</b>	<b>Dispositions spécifiques en matière de connexions de données</b>	<b>27</b>
30.	Connexions de données mobiles et fixes	27
31.	Obligations du Client	27

<b>F.</b>	<b>Conditions spécifiques concernant les Services de Paiement</b>	<b>29</b>
32.	Fourniture de Services de Paiement	29
33.	Services de Paiement hors ligne (transactions différées)	31
34.	Suspension de la Prestation de Services de Paiement	31
35.	Pannes, mesures d'urgence et inspections	32
36.	Versement de Paiements	33
37.	Dépôt	33
38.	Chargebacks et Remboursement	34
39.	Obligations du Client	35
40.	Responsabilité	39
41.	Résiliation et dissolution	39
<b>G.</b>	<b>Conditions spécifiques concernant CCV SoftPOS</b>	<b>41</b>
42.	Champ d'application	41
43.	Obligations du Client	41
44.	Changements apportés à CCV SoftPOS	42
<b>H.</b>	<b>Conditions spécifiques concernant les Marketplaces</b>	<b>43</b>
45.	Champ d'application	43
46.	Obligations de la Marketplace et/ou du sous-marchand	43
47.	Autres dispositions	43

## A. Dispositions générales

### 1. Définitions

- 1.1 **Acquéreur** : l'organisme qui, éventuellement avec l'intervention de CCV, reçoit les paiements électroniques pour les Clients et les traite en demandant à l'Émetteur du Titulaire de compte des confirmations des Demandes d'autorisation.
- 1.2 **App Store** : CCVStore, Google Play Store ou tout autre environnement où, sous le compte de développeur CCV, l'application CCV SoftPOS est téléchargée, mise à disposition et également fournie avec les mises à jour à déployer.
- 1.3 **Assistance** : le Service convenu entre CCV et le Client qui prévoit la mise à disposition d'un service d'assistance chargé de répondre aux questions des utilisateurs et de traiter les défaillances signalées, ainsi que – en fonction du type de contrat de service conclu – de résoudre la défaillance et/ou le Défaut.
- 1.4 **Autorisation ou Demande d'autorisation** : le processus par le biais duquel un Titulaire de compte (ou le Client au nom du Titulaire de compte) demande l'autorisation d'utiliser une Méthode de paiement pour l'achat de produits et/ou services du Client.
- 1.5 **Autorité de contrôle** : une instance, qui exerce sur une base légale un contrôle sur CCV, comme l'Autoriteit Consument en Markt (ACM – autorité des consommateurs et des marchés), l'Autoriteit Financiële Markten (AFM – autorité des marchés financiers), l'Autoriteit Persoonsgegevens (AP – autorité de protection des données), De Nederlandsche Bank (DNB), mais aussi des autorités de contrôle étrangères comme la Banque nationale de Belgique et la BaFin (allemande).
- 1.6 **CCV** : (toutes les sociétés du groupe) CCV Group B.V.
- 1.7 **CCV SoftPOS** : la solution SoftPOS de CCV, soit une solution logicielle simple qui accepte les paiements par carte sur des Dispositifs SoftPOS basés sur la technologie NFC. En plus d'accepter les paiements, la solution comprend une option d'intégration avec les applications de caisse et le traitement des transactions. Une application de caisse peut initier la Transaction, après quoi la Transaction est présentée via CCV par un Propriétaire du système à l'Émetteur pour Autorisation.
- 1.8 **CCVStore** : la boutique d'applications privée de CCV où sont proposés les Produits de CCV et de tiers (Partenaires d'applications).
- 1.9 **Chargeback** : une Transaction récupérée avec succès à la demande du Titulaire de compte ou de l'Émetteur, conformément aux Règles du système pertinentes et qui donne lieu à une annulation d'une Transaction pour laquelle un Client a été payé ou aurait dû l'être. Si un Chargeback intervient pour une Transaction déjà réglée entre le Client et CCV, le Client aura alors l'obligation inconditionnelle d'immédiatement rembourser à CCV les montants payés par CCV concernant la Transaction annulée afin que CCV puisse restituer ces fonds au Titulaire de compte par le biais du Propriétaire du système ou de l'Acquéreur.
- 1.10 **Client** : la personne morale (ou son successeur en droit) ou la personne physique avec laquelle CCV a conclu un Contrat, dont un Partenaire, une boutique en ligne ou un commerçant.
- 1.11 **Compte en banque** : l'IBAN professionnel indiqué par le Client sur lequel CCV verse les paiements reçus.
- 1.12 **Conditions Générales** : les présentes conditions de livraison (aussi bien les dispositions générales sous le chapitre A que les dispositions spécifiques reprises sous les chapitres B à H inclus).
- 1.13 **Conditions PCI** : les normes de sécurité établies par le PCI Security Standards Council et faisant partie des Règles du système, notamment pour l'envoi, le traitement ou la sauvegarde de données concernant la carte ou de données de paiement (PCI DSS) et le traitement sûr et le transfert sûr de numéros d'identification personnels (PIN) lors du traitement de transactions par carte de paiement en ligne et hors ligne (PCI PIN). Les Conditions PCI peuvent être consultées via <https://www.pcisecuritystandards.org>.

- 1.14 [Confirmation de paiement](#) : la confirmation, via CCV, de l'Émetteur à l'Acquéreur que l'Autorisation est positive.
- 1.15 [Connexion de données](#) : le service de télécommunications fixe ou mobile (comme les connexions de données mobiles entre terminaux de paiement et le réseau de CCV et/ou des services de téléphonie) proposé par CCV, comme précisé en plus amples détails dans le Contrat.
- 1.16 [Contrat](#) : le contrat entre CCV et le Client concernant la livraison de Produits et/ou Services par CCV au Client.
- 1.17 [Défaut](#) : la non-conformité substantielle d'un Produit ou d'un Service à la Documentation.
- 1.18 [Dépôt](#) : un montant géré par Stichting Derdengelden et retenu par CCV sur les fonds à payer au Client et/ou exceptionnellement versés par le Client, sur demande de CCV, à Stichting Derdengelden en guise de garantie pour les Chargebacks, amendes, Remboursement ou Transactions de remboursement par code PIN et frais dus à CCV.
- 1.19 [Directive relative aux Services de Paiement](#) : Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les Services de Paiement dans le marché intérieur, telle que modifiée de temps à autre, ou tout règlement, réglementation ou directive la remplaçant.
- 1.20 [Dispositif SoftPOS](#) : L'appareil mobile standard sur lequel CCV SoftPOS fonctionne, qui peut être un smartphone ou une tablette Android ou iOS, qui n'est pas exclusivement conçu pour l'acceptation de paiements et qui satisfait aux exigences techniques établies par CCV au chapitre G.
- 1.21 [Documentation](#) : les manuels (d'utilisateur) et instructions mis à disposition par CCV pour ses Produits et Services.
- 1.22 [Données de connexion](#) : les données ou la combinaison de données avec lesquelles le Client peut s'authentifier auprès de CCV ou d'un Produit ou Service, comme la combinaison d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe ou des codes ou codes PIN uniques, que le Client peut utiliser pour modifier ses données, acheter des Produits et/ou Services et obtenir des informations de gestion à partir des systèmes de gestion d'informations mis à sa disposition par CCV (comme SalesPoint ou MyCCV).
- 1.23 [Émetteur](#) : la partie (les banques) qui facilite l'utilisation d'un Mode de paiement à un Titulaire de compte et qui a conclu un accord avec le Titulaire de compte à cette fin.
- 1.24 [Force majeure](#) : toutes les situations qui ne peuvent raisonnablement pas être imputées à CCV ou sur lesquelles CCV n'exerce pas de contrôle décisif, comme : défaillance des connexions Internet et/ou d'autres liaisons de télécommunications, dysfonctionnements au niveau de l'approvisionnement en électricité, au niveau des réseaux de communication ou des équipements ou logiciels de CCV ou de tiers auxquels CCV fait appel, virus et attaques informatiques (DDoS ou autre), manquement imputable ou non de tiers ou de fournisseurs auxquels CCV fait appel, actions de boycott, déclenchement d'hostilités, de troubles et d'une guerre, attaques terroristes, incendie, explosions, inondations, épidémies et pandémies, pannes de machines, mesures d'une quelconque autorité ou d'un quelconque organisme public national, étranger ou international, mesures d'une instance de contrôle ainsi que toutes les autres circonstances qui sont indépendantes de la volonté de CCV.
- 1.25 [Installation](#) : la mise en état de fonctionnement de Produits et/ou Services.
- 1.26 [Interface de paiement](#) : une possibilité de connexion électronique offerte au Client par CCV pour pouvoir transmettre des Transactions à CCV.
- 1.27 [Logiciel](#) : le logiciel de CCV ou de tiers fourni par CCV au Client ou mis à disposition de celui-ci dont des apps et systèmes de caisse font partie.

- 1.28 [Marketplace](#) : le Client qui agit en tant qu'intermédiaire au moyen d'une plateforme en ligne sur laquelle des tiers (le sous-marchand) ont la possibilité de proposer leurs services ou produits - généralement en contrepartie d'une commission.
- 1.29 [Méthode de paiement](#) : une méthode offerte par le Propriétaire du système (dont la carte de débit ou de crédit ou l'application mobile) pour permettre aux Titulaires de compte d'effectuer des paiements à un Client, comme des virements bancaires en ligne et hors ligne et des encaissements automatiques.
- 1.30 [Méthodes de paiement non collectif](#) : Méthodes de paiement dans lesquelles CCV intervient en tant que prestataire de Services de Paiement distributif et n'est pas responsable du paiement des fonds auxquels le Client peut prétendre à la suite d'Autorisations.
- 1.31 [Méthodes de paiements collectifs](#) : Méthodes de paiement dans lesquelles CCV intervient en tant que prestataire de Services de Paiements collectifs (collecte de Transactions diverses) et fait office de facilitateur entre le Client et un ou plusieurs Acquéreurs lors du traitement de Transactions. Dans le cas d'une Méthode de paiement collectif, CCV règle l'intégralité de la Transaction pour le Client.
- 1.32 [MyCCV](#) : l'environnement Client central en ligne de CCV.
- 1.33 [Niveau de Dépôt](#) : le montant minimum du Dépôt fixé par CCV pour le Client et communiqué à ce dernier.
- 1.34 [Par écrit](#) : par courrier, par e-mail ou via MyCCV.
- 1.35 [Partenaire](#) : une contrepartie avec laquelle CCV engage une collaboration (durable).
- 1.36 [Partenaire d'application](#) : un fournisseur d'applications tiers qui ne fait pas partie de CCV.
- 1.37 [Plug & Play](#) : la préparation par CCV des Produits concernés et leur envoi au Client de sorte que ce dernier puisse lui-même les raccorder et les mettre en place.
- 1.38 [Prescriptions](#) : les prescriptions faisant partie intégrante et complémentaire du Contrat, y compris – mais non exclusivement – les Règles du système, les Conditions PCI, les conditions de l'Acquéreur et d'autres prescriptions, telles qu'elles sont de temps en temps modifiées et/ou imposées de manière complémentaire par CCV, les Propriétaires du système, l'Acquéreur ou l'Autorité de contrôle.
- 1.39 [Produits](#) : les éléments (comme les Terminaux de paiement) et Logiciels spécifiés dans le Contrat que CCV vend, loue ou prête au Client, ou fournit à ce dernier à des fins d'utilisation.
- 1.40 [Propriétaire du système](#) : la partie qui propose ou régule une certaine Méthode de paiement (p. ex. Apple Pay, Mastercard, Visa, etc.).
- 1.41 [Règles du système](#) : l'ensemble des statuts, règles, prescriptions, prescriptions d'entreprise, procédures et/ou exemptions émis par les Propriétaires du système, tels qu'ils peuvent être modifiés ou complétés au fil du temps et que le Client doit respecter lors de l'utilisation de ladite Méthode de paiement. CCV tend à fournir aux Clients les versions actuelles des Règles du système qui leur sont applicables par le biais du site Web ou MyCCV. Cela n'ôte cependant rien au fait qui appartient au Client lui-même de consulter les Règles du système et que les Règles du système édictées à tout moment par le Propriétaire du système ou l'Acquéreur sont contraignantes pour le Client.
- 1.42 [Remboursement ou Transaction de remboursement par code PIN](#) : la contre-passation (partielle) d'une Transaction spécifique, dans le cadre de laquelle les fonds sont remboursés au Titulaire de compte à l'initiative du Client ou à sa demande.
- 1.43 [Service\(s\) de paiement](#) : un service de paiement tel que mentionné à l'annexe 1 de la Directive concernant les Services de Paiement.
- 1.44 [Services](#) : les services précisés dans le Contrat et fournis par CCV, comme des Services de Paiement, des services de gestion des informations et/ou la mise à disposition de Logiciels.

- 1.45 [Solution PSP](#) : une solution de paiement en ligne avec laquelle le Client peut accepter des Méthodes de paiement dans sa boutique en ligne.
- 1.46 [Stichting Derdengelden](#) : la Stichting Beheer Derdengelden CCV, la Stichting Administratiekantoor OV ou la Stichting Beheer Derdengelden CCV Connect à Arnhem. La Stichting Derdengelden reçoit et gère les fonds reçus au nom du Client. La Stichting Derdengelden est, en qualité d'entité de fonds de tiers, liée à CCV et par conséquent impliquée dans son contrôle par De Nederlandsche Bank (DNB).
- 1.47 [Terminal de paiement](#) : un appareil autorisé par CCV dans les frontières nationales du pays dans lequel il est actif, à tout le moins destiné à la réalisation de Transactions et/ou Transactions de remboursement par code PIN.
- 1.48 [Titulaire de compte](#) : une personne (consommateur ou entrepreneur) qui souhaite payer les produits et/ou services proposés par le Client (commerçant ou boutique en ligne) en faisant appel à une Méthode de paiement attribuée au Titulaire de compte.
- 1.49 [Transaction](#) : une Demande d'autorisation (du Client au nom) d'un Titulaire de compte par le biais de CCV pour autoriser un paiement du Titulaire de compte au Client, d'une manière permettant un traitement par CCV au sens technique ou un Remboursement ou une Transaction de remboursement par code PIN.
- 1.50 [Transport](#) : le transport électronique de données par le biais de l'infrastructure dédiée en vue de l'exécution de Transactions.

## 2. Champ d'application

- 2.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les Contrats et offres dans le cadre desquels CCV fournit des Produits et/ou Services au Client. Les autres chapitres plus spécifiques de ces Conditions générales s'appliquent lorsque CCV fournit au Client les Produits et/ou Services (tels que décrits dans ces chapitres). Si le Client utilise également un ou plusieurs Services de Paiement, les Prescriptions y relatives sont également applicables. Les Prescriptions concernées sont, à l'instar des présentes Conditions générales, publiées sur le site Web de CCV.
- 2.2 En cas d'éventuelles contradictions entre les « Dispositions générales » (chapitre A des présentes Conditions générales) et les chapitres plus spécifiques (comme les chapitres B, C, etc.), les chapitres plus spécifiques prévaudront. En cas d'éventuelles contradictions entre les chapitres plus spécifiques, les chapitres plus haut placés prévaudront (par exemple, le chapitre B prévaut sur le chapitre C). En ce qui concerne les éventuelles contradictions entre les Conditions générales et le Contrat ou d'autres contrats (comme le contrat de sous-traitance), l'ordre de priorité est le suivant : (a) Contrat ; (b) autres contrats similaires (comme le contrat de sous-traitance) ; (c) Conditions générales.
- 2.3 Les dérogations et extensions aux présentes Conditions générales ou aux Contrats – y compris des accords passés verbalement – ne sont valables que si elles ont été confirmées Par écrit par CCV ou publiées sur le site Web de CCV.
- 2.4 L'applicabilité de conditions d'achat ou d'autres conditions (générales) du Client est expressément exclue.
- 2.5 Les Produits et Services de CCV sont destinés à être utilisés dans l'UE, l'EEE et la Suisse. L'utilisation des Produits et Services en dehors de ces zones se fait entièrement à ses propres risques et périls. CCV n'est pas responsable des dommages qui pourraient en résulter.
- 2.6 Si une quelconque disposition des présentes Conditions générales ou du Contrat est nulle ou annulée ou si elle est non valide ou non applicable pour un autre motif, les autres dispositions des présentes Conditions générales et/ou du Contrat resteront pleinement en vigueur. Dans ce cas, les Parties se concerteront pour éventuellement convenir d'une nouvelle disposition en remplacement

de la disposition non valide, auquel cas la finalité et la portée de la disposition non valide seront autant que possible respectées.

- 2.7 CCV se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales et/ou le Contrat si la situation le requiert. Cela peut s'avérer nécessaire en raison de développements techniques, de circonstances économiques, de lois et règlements nouveaux ou modifiés ou d'autres raisons similaires, par exemple si CCV introduit un nouveau Produit ou Service, ou si les Prescriptions sont adaptées par un Propriétaire du système. CCV publie la version la plus récente des Conditions générales et/ou Prescriptions sur son site Web et en informe le Client par écrit. La modification entre en vigueur lors de sa publication sur le site Web. Si le Client n'est pas d'accord avec la modification, le Client dispose d'un (1) mois pour résilier le Contrat par écrit. La poursuite de l'utilisation des Produits et/ou Services de CCV induit l'accord automatique du Client avec les Conditions générales modifiées et/ou le Contrat.
- 2.8 Les (sous-)titres intégrés dans les présentes Conditions générales ne sont destinés qu'à des fins de lisibilité et n'ont aucune autre signification, et aucun droit ne peut être dérivé des (sous-)titres repris dans ces Conditions générales.
- 2.9 En cas d'éventuelle contradiction entre la version traduite des présentes Conditions générales et la version néerlandaise, cette dernière prévaudra.

### 3. Réalisation d'un Contrat

- 3.1 Sauf indication contraire expresse, toutes les offres ainsi que les prix, redevances et délais indiqués par CCV sont toujours sans engagement et révocables par CCV. Le Client garantit l'exactitude et la complétude des données fournies par lui ou en son nom à CCV, données sur lesquelles CCV fonde son offre.
- 3.2 Les Contrats naissent de la signature par le Client d'une offre ou – dans le cas de Contrats conclus à distance (comme par téléphone, par e-mail, par le biais de MyCCV ou du site Web de CCV) – lorsque CCV a confirmé la demande ou commande du Client Par écrit. Si le Contrat est conclu par le Client par téléphone ou par le biais du site Web, les données pertinentes peuvent être établies par le biais d'un enregistrement (vocal).
- 3.3 Le Client accepte que si, pour la conclusion et/ou la modification d'un Contrat, une signature est requise, le consentement puisse être donné par le biais des Données de connexion.
- 3.4 Si le Client souhaite faire appel, dans le cadre du Contrat (en marge ou non des Produits et Services), à des Services de Paiement de CCV, CCV devra alors, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et aux Prescriptions applicables, soumettre le Client à un processus de (re)boarding et de screening. Dans ce cas, l'ensemble du Contrat (donc également vis-à-vis des Services de non-paiement) ne sera réalisé qu'à la condition suspensive que CCV accepte ledit Client. CCV informera le plus rapidement possible le Client, à l'issue de ce processus, si le Client n'est pas accepté. Si CCV n'est pas en mesure d'accepter le Client parce que celui-ci n'a pas fourni toutes les informations nécessaires ou parce que le Client a annulé sa demande, CCV est en droit de facturer des frais d'annulation raisonnables. Si le Client est accepté, CCV commencera alors l'exécution du Contrat.
- 3.5 CCV se réserve le droit d'évaluer la solvabilité du Client avant de fournir les Produits ou Services.
- 3.6 Nonobstant ce qui précède, CCV a toujours le droit de refuser une demande ou commande sans devoir en mentionner la raison, sans être tenu au paiement de quelque indemnisation que ce soit au Client. CCV communiquera un refus le plus rapidement possible.
- 3.7 Le Client garantit à CCV que la ou les personnes de contact qu'il mentionne sont habilitées à poser au nom du Client des actes juridiques dans le cadre du Contrat.



#### 4. La manière dont CCV exécute le Contrat

##### 4.1 Exécution du Contrat

- a. CCV fait de son mieux pour répondre à ses obligations. Le Client admet et comprend que CCV, lors de l'exécution de ses obligations, dépend de facteurs externes sur lesquels il n'a aucun pouvoir décisionnel. CCV ne peut dès lors pas garantir que les Produits et Services fonctionneront toujours sans limitation, interruption, Défaut ou panne.
- b. Tous les délais (de livraison) mentionnés par CCV sont dès lors donnés à titre indicatif et établis sur la base des données et circonstances connues de CCV au moment de la conclusion du Contrat. Les délais (de livraison) mentionnés n'auront jamais valeur de délai fatidique. Le dépassement d'un délai (de livraison) n'induit dès lors pas un manquement dans le chef de CCV.
- c. CCV peut modifier ou améliorer ses Produits ou Services, ainsi que la Documentation et les procédures. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation suite à une telle modification ou amélioration. Le Client accepte de telles modifications et améliorations et suivra les instructions de CCV pour les assimiler.
- d. Si plusieurs personnes (morales) ou sociétés sont désignées avec le Client, ou si le Contrat est conclu conjointement par plusieurs Clients, ils seront solidairement responsables et tous tenus par le respect de l'ensemble des obligations du Client découlant du Contrat.
- e. Le Client apportera, à la demande de CCV, toute l'aide nécessaire à l'exécution du Contrat, en offrant notamment un accès aux sites, systèmes informatiques et environnements Internet du Client pour l'exécution de l'Assistance et de l'Installation.
- f. CCV peut faire appel à des services de tiers lors de l'exécution du Contrat. CCV choisira ces tiers avec le plus grand soin.

##### 4.2 Acceptation et transfert des risques à la livraison des produits :

- a. Sauf convention contraire, la condition de livraison ex works s'applique conformément à INCOTERMS 2020.
- b. Le lieu d'exécution de toutes les obligations découlant directement ou indirectement du contrat est le siège social de l'entité CCV qui exécute la prestation.
- c. Le client est tenu de accepter le produit dans les 14 jours suivant la notification de sa disponibilité de la livraison. Les éventuels frais de stockage après le transfert des risques sont à la charge du Client.
- d. Le Client doit vérifier le produit immédiatement, et au plus tard dans les 10 jours suivant sa réception, afin de déceler tout défaut ou erreur de livraison. Tout défaut doit être signalé immédiatement à CCV.
- e. Si le Client est en retard dans l'acceptation des marchandises, CCV a le droit, à sa seule discrétion, d'exiger l'exécution de la part du Client ou de résilier le contrat après un délai de grâce de quatorze (14) jours par annulation et de réclamer des dommages-intérêts pour non-exécution. Si l'acceptation des produits livrables est retardée à la demande du Client ou en raison de circonstances dont le Client est responsable, CCV peut facturer des frais d'entreposage à hauteur de 0,5 % du prix de vente net des produits livrables par mois ou partie de mois, mais pas plus de 5 % du prix de vente net des produits livrables par mois ou une partie de mois, mais pas plus de 5 % au total. Les deux parties se réservent le droit de prouver que les frais de stockage réels étaient inférieurs ou supérieurs.

##### 4.3 Livraison des produits et services :

- a. Sauf convention contraire, le délai de livraison commence à courir à compter de l'envoi de la confirmation de la commande, mais pas avant que les documents, licences et autorisations à fournir ou à obtenir par le Client aient été soumis et seulement si les conditions de paiement

convenues pour la commande et autres commandes ainsi que les autres obligations du Client ont été remplies.

- b. En cas de force majeure ou autres empêchements dont CCV n'est pas responsable, le délai de livraison est automatiquement prolongé. Le délai de livraison est prolongé de la durée de la force majeure et d'une phase de démarrage appropriée. Il en va de même en cas de défaillance opérationnelle, de pénurie de matières premières, de matériel d'exploitation ou de moyens de transport et en cas de livraison tardive, non conforme ou insuffisante par les fournisseurs de CCV, pour autant que CCV ne soit pas responsable de ces circonstances et qu'il puisse être démontré que le fournisseur a une influence substantielle sur la livraison du produit. CCV informera le Client dans les plus brefs délais du début et de la fin probable de ces empêchements.
- c. Si, lors de la fixation d'un délai, le Client n'indique pas s'il invoque l'exécution ou s'il exerce son droit de résiliation de contrat, CCV est libérée de son obligation d'exécution jusqu'à la réception de cette déclaration. Si le Client n'a pas fait connaître sa décision à cet égard dans un délai de deux semaines, CCV est en droit de résilier le contrat par voie de dissolution, à condition que CCV ait notifié cette décision au Client par écrit. Ceci est sans préjudice de toute demande de dommages-intérêts de la part du Client et est par ailleurs soumis aux conditions énoncées à l'article 10 des présentes conditions générales.
- d. CCV se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles de produits ou de services et de facturer ces livraisons partielles dans la mesure où cela est raisonnable pour le Client.
- e. Sauf convention contraire, le Client se charge de l'installation du produit.
- f. L'ouverture de l'emballage par les autorités ne constitue pas un défaut de performance de CCV. CCV n'est pas responsable dans ce cas. Ceci s'applique également à la livraison "franco de port".

## 5. Mise hors service temporaire

- 5.1 CCV peut temporairement mettre les Produits et la livraison des Services hors service lorsque CCV (sur indication ou non d'un tiers concerné) l'estime nécessaire pour cause :
  - a. de sécurité et d'intégrité ;
  - b. de réalisation d'un entretien (préventif) nécessaire ;
  - c. de réparation de Défauts ;
  - d. de réparation de pannes ou d'adaptation et amélioration des systèmes informatiques de CCV.
- 5.2 CCV procédera dans la mesure du possible à de telles mises hors service en dehors des heures de bureau et informera le plus rapidement possible le Client de la mise hors service planifiée. Vu que la mise hors service susmentionnée est dans l'intérêt du Client, CCV ne sera tenu d'aucun respect, compensation ni indemnisation envers le Client. Le Client acceptera à cet égard les éventuelles adaptations et modifications et suivra les instructions de CCV concernant leur mise en œuvre, afin que la qualité des Produits et Services s'en trouve maintenue ou améliorée.

## 6. Garantie

- 6.1 Les éventuels Défauts survenant pendant une période de six (6) mois à compter de la première livraison d'un Produit ou Service seront réparés et/ou résolus par CCV gratuitement et au mieux de ses possibilités.
- 6.2 Si un Défaut éventuel a été réparé et qu'il se produit de nouveau dans les trois (3) mois suivant la réparation, CCV tentera une nouvelle fois de réparer ou de résoudre ce Défaut gratuitement et au mieux de ses possibilités.

- 6.3 Si, à la seule appréciation de CCV, un Défaut résulte de l'utilisation inadéquate du Produit ou du Service par le Client ou un tiers ou d'une autre cause non attribuable à CCV, le Client n'a alors droit à aucune réparation gratuite.
- 6.4 Toutes les réparations effectuées par CCV – indépendamment du fait qu'elles soient effectuées gratuitement ou non – le sont au mieux de ses possibilités. CCV ne peut toutefois pas garantir qu'il sera toujours effectivement remédié ou possible de remédier à un Défaut.

## 7. Durée, résiliation et conséquences de la résiliation

- 7.1 La durée (initiale) du Contrat est définie dans le Contrat. Si aucune durée n'est stipulée, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le Contrat, à l'issue de sa durée initiale, sera renouvelé automatiquement et à chaque fois pour une période d'un (1) an, à moins d'avoir été résilié valablement et dans le délai imparti.
- 7.2 Le Contrat peut être résilié par écrit par CCV ou le Client avant la fin de la durée (prolongée) du Contrat, moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins trois (3) mois. Si le Contrat est résilié par le Client par téléphone ou par le biais du site Web, les données pertinentes peuvent être établies par le biais d'un enregistrement (vocal).
- 7.3 Une résiliation anticipée d'un Contrat par le Client n'est pas possible.
- 7.4 CCV est en droit de résilier le contrat moyennant un préavis d'au moins un (1) mois et sans être redevable d'une quelconque indemnité si le Client n'a pas utilisé les services et/ou les produits pendant au moins douze (12) mois.
- 7.5 CCV est habilité, sans être tenu à un quelconque remboursement ni indemnisation, à résilier tout ou partie du Contrat sans mise en demeure et avec effet immédiat, si :
  - a. une suspension (provisoire) des paiements ou un accord de rééchelonnement des dettes est demandée ou accordé à l'égard du Client, ou s'il est question de dettes problématiques ;
  - b. une faillite est demandée à l'égard du Client ou le Client est déclaré en faillite ;
  - c. une saisie a été ou est pratiquée sur la totalité ou une partie des biens du Client ;
  - d. l'entreprise du Client ou une partie considérable de celle-ci est liquidée ou cesse d'exister ;
  - e. la forme juridique, les statuts ou les règlements du Client sont ou ont été modifiés ;
  - f. le Client étant une société de personnes, le contrat de société a été ou est modifié ou la composition des associés change ;
  - g. l'entreprise ou la personne morale du Client est ou a été dissoute ou fait ou a fait l'objet d'une fusion ou scission ;
  - h. en cas de (présomption de) fraude ou d'usage effectif d'un Produit ou Service par le Client d'une manière autre que la finalité indiquée précédemment par le Client et/ou de violation de toute Prescription par le Client ;
  - i. ceci découle d'une obligation légale, par exemple si le Client, lors du processus d'enregistrement (de réenregistrement), ne peut plus être Client en raison du non-respect de la politique de vigilance à l'égard de la Clientèle applicable de CCV ou ne satisfait (plus) aux Prescriptions ;
  - j. en rapport avec des intérêts importants de CCV ou d'une autre entité en faisant partie, il ne peut raisonnablement pas être exigé de CCV qu'il poursuive les prestations de services en vertu du Contrat, après que le Client en a été informé par écrit.
- 7.6 Lorsque le Client dissout le Contrat et qu'il a déjà bénéficié de prestations de CCV dans le cadre de l'exécution du Contrat, ces prestations et l'obligation de paiement s'y rapportant ne pourront pas faire l'objet d'une annulation, sauf si le Client peut démontrer que CCV a manqué à ses obligations vis-à-vis de ces prestations. Les montants que CCV a facturés avant la dissolution en rapport avec ce qu'il a déjà accompli ou livré dans le cadre de l'exécution du Contrat deviennent immédiatement exigibles à la date de la dissolution.

- 7.7 Après résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client :
- a. restituera immédiatement à CCV l'ensemble des Produits qu'il a loués ou qui lui ont été prêtés ou les renverra immédiatement à CCV à ses frais à la demande de CCV. Si CCV doit procéder à l'enlèvement des Produits chez le Client, les frais liés à cet enlèvement sont supportés par le Client. Si le terminal n'est pas reçu par CCV dans le délai imparti ou s'il est retourné entaché de dommages autres que ceux relevant d'une utilisation normale, CCV est en droit de facturer au Client la valeur de remplacement du terminal ;
  - b. arrêtera immédiatement d'utiliser le Service, ainsi que tous les Logiciels confiés, et, pour autant qu'il en soit question, en supprimera immédiatement toutes les copies réalisées (copies ou reproductions par exemple) de ses systèmes (désinstallation).

## **8. Modification des données et déménagement du Client**

- 8.1 Le Client communiquera à CCV Par écrit tout changement survenant au niveau des données administratives (comme les adresses e-mail de la personne de contact et pour la facturation, le numéro de compte bancaire, la personne de contact, le site Web, etc.) au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de ce changement. Les éventuels frais liés au traitement de ces changements par CCV sont à charge du Client, indépendamment du fait qu'il dispose de l'Assistance.
- 8.2 Le Client doit communiquer à CCV Par écrit tout projet de déménagement d'un Service et/ou de Produits mis à disposition par CCV, au moins trente (30) jours au préalable. Les frais liés au déménagement des Produits et/ou Services et à l'éventuelle (nouvelle) Installation nécessaire sont supportés par le Client et seront facturés par CCV sur la base des tarifs horaires de CCV en vigueur.
- 8.3 S'il s'avère que les Services convenus avec CCV ne peuvent être livrés à la nouvelle adresse, les Parties rechercheront une solution appropriée. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée, le Contrat concernant le Service en question sera alors résilié pour la date du déménagement. Dans ce cas, CCV n'est redevable d'aucune indemnité. Le Client reste redevable d'éventuelles créances encore impayées.
- 8.4 Le Client est tenu d'informer CCV Par écrit d'un changement. Le fait qu'un changement soit consigné dans les registres publics destinés à cette fin ne peut être invoqué contre CCV si ce changement n'a pas été porté à la connaissance de CCV.

## **9. Redevances et mode de paiement**

- 9.1 Les redevances dues par le Client à CCV en contrepartie des Produits et/ou Services à livrer sont fixés dans le Contrat (ou dans ses annexes).
- 9.2 Le Client accepte de recevoir des factures par voie électronique (« e-facturation »). Sauf stipulation contraire expresse, tous les montants dus par le Client à CCV seront (préalablement) encaissés par le biais d'un prélèvement automatique du numéro de compte du Client mentionné sur le Contrat (ou SEPA). Le Client veille à ce que le compte en question soit toujours suffisamment approvisionné. Le Client apportera au besoin son concours à l'obtention des autorisations nécessaires à CCV pour effectuer le prélèvement automatique. Le Client garantit dans ce cadre l'exactitude des données qu'il fournit à CCV. Si le Client a donné à CCV une autorisation pour un prélèvement automatique (autorisation SEPA), la facture aura valeur d'annonce de ce prélèvement.
- 9.3 Si un paiement a posteriori par facture est convenu avec le Client, un délai de paiement de quatorze (14) jours à compter de la date de la facture sera à respecter. CCV a le droit, en cas de paiement a posteriori par facture, d'imputer une indemnité.
- 9.4 Les paiements du Client à CCV serviront toujours au paiement de la créance la plus ancienne, même si le Client en indique autrement lors du paiement.

- 9.5 CCV se réserve le droit de modifier annuellement ses tarifs et redevances conformément au tableau « *CBS consumenten prijs indexcijfer totale bestedingen (2015 = 100)* » (Indice des prix à la consommation dépenses totales du CBS (*Centraal Bureau voor de Statistiek - Office néerlandais des statistiques*)). Ceci est fait sur la base de l'indice pour le mois de juillet, publié au mois d'août (évolution annuelle de l'IPC). CCV aura toujours le droit de répercuter sur le Client les hausses de prix imposées par ses fournisseurs et des coûts en hausse liés à la législation et à la réglementation et de dès lors modifier ses tarifs sur une base annuelle.
- 9.6 CCV est habilité à compenser toute créance que le Client pourrait avoir sur CCV avec toute créance que CCV pourrait avoir sur le Client. Le Client n'est pas autorisé à déduire une quelconque somme du montant dont il est redevable ni à compenser ce montant par une quelconque créance en contrepartie qu'il est susceptible d'avoir ou pense avoir sur CCV. De même, le Client n'est pas autorisé à suspendre ses obligations de paiement.
- 9.7 Si un quelconque montant dû par le Client ne peut pas être encaissé par prélèvement automatique ou si le Client n'honore pas à temps ses obligations de paiement, il est de plein droit en défaut de paiement sans qu'une lettre de rappel et/ou une mise en demeure soient exigées à cet effet. Dans ce cas :
- a. CCV a le droit de facturer des intérêts au taux de douze pour cent (12 %) par an à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour du paiement intégral, ou de facturer des intérêts conformément à la loi sur les retards de paiement, le taux le plus élevé étant retenu, jusqu'à ce que le Client ait payé l'intégralité du montant ;
  - b. le tout sans préjudice des autres droits de CCV, parmi lesquels notamment le droit de CCV de suspendre immédiatement tout ou partie de ses obligations ;
  - c. tous les frais (tant judiciaires qu'extrajudiciaires), qui sont engagés par CCV pour forcer l'exécution des obligations (de paiement) du Client sont supportés par le Client.
- 9.8 Le Client offrira, si CCV l'estime nécessaire, une garantie suffisante en rapport avec ses obligations de paiement et d'autres obligations résultant du Contrat. En attendant d'avoir cette garantie, CCV a le droit de suspendre tout ou partie de ses obligations. CCV a le droit d'exercer indépendamment tous les droits octroyés dans cet article, sans avoir à consulter à ce propos la partie qui a fourni la garantie ou sans avoir à en obtenir la permission de cette partie. Si CCV l'estime nécessaire, CCV est habilité à exiger une garantie supplémentaire en plus de la garantie existante. Cette garantie (supplémentaire) peut consister entre autres en :
- a. la retenue d'une somme spécifique ou d'un pourcentage des montants à payer au Client ;
  - b. la fourniture d'une somme spécifique en tant que garantie ;
  - c. la fourniture d'une garantie (bancaire).
- 9.9 CCV a le droit d'imputer au Client les frais spéciaux directement liés au recouvrement des créances sur le Client ou à la procédure judiciaire de recouvrement y afférente. Il peut s'agir, le cas échéant, des frais découlant d'une saisie conservatoire ou exécutoire pratiquée par CCV ou les frais à charge de CCV découlant d'un litige ou d'une procédure juridique entre le Client et un tiers auquel CCV n'est pas partie. En font notamment partie les frais internes, ainsi que les éventuels frais que CCV doit consentir pour l'assistance juridique, les frais de consultation et les frais de rapports supplémentaires.

## 10. Responsabilité

- 10.1 La responsabilité totale de CCV pour les dommages subis par le Client en cas de manquement du chef de CCV (ou d'un auxiliaire de CCV) dans le cadre d'un Contrat ou à quelque titre que ce soit est limitée à l'indemnisation du dommage direct jusqu'à un maximum de la partie pertinente du montant effectivement versé par le Client à CCV au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage. La « partie pertinente » correspond à la partie du montant qui est

directement liée au Service ou au Produit se rapportant au dommage ou y ayant donné lieu. Si cette partie ne peut être établie, celle-ci sera déterminée en toute bonne foi comme la part du Service ou du Produit compris dans le montant total. La responsabilité totale du dommage direct ne s'élèvera en aucun cas à plus de 25.000 € (vingt-cinq mille euros).

- 10.2 On entend exclusivement par dommage direct les frais raisonnables :
- a. que le Client a engagés pour que la prestation de CCV réponde au Contrat ; cette indemnisation de remplacement n'est cependant pas due si le Contrat est résilié par le Client ;
  - b. que le Client a engagés pour le maintien forcé en état de marche de son ou ses anciens systèmes et des installations connexes parce que CCV n'a pas respecté une date limite de livraison contraignante, diminués des éventuelles économies qui sont la conséquence de la livraison retardée ;
  - c. que le Client a engagés pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, pour autant que la détermination concerne un dommage direct au sens des présentes conditions ;
  - d. que le Client a engagés pour éviter ou limiter le dommage, pour autant que le Client démontre que ces frais ont entraîné une limitation du dommage direct au sens des présentes conditions.
- 10.3 La responsabilité de CCV quant à des dommages indirects est exclue. On entend par dommage indirect un dommage consécutif, une perte de profits, des économies manquées, une diminution de Clientèle, un dommage lié à une stagnation des opérations, un dommage découlant de demandes d'indemnisation de la part des Clients du Client, la détérioration ou la perte de données et toute autre forme de dommage autre que celles citées au paragraphe 1 du présent article, à quelque titre que ce soit.
- 10.4 Les limitations de responsabilité prévues au présent article ne sont pas applicables dans le cas où le dommage du Client serait la conséquence d'une faute intentionnelle ou d'une faute grave du chef de CCV.
- 10.5 Il n'est question de responsabilité de CCV en raison d'un manquement qui lui est imputable que si le Client a mis CCV immédiatement en demeure par courrier, en lui donnant un délai raisonnable pour remédier au manquement en question et que si CCV n'y a toujours pas remédié à l'expiration de ce délai. La mise en demeure doit comporter une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, de façon à permettre à CCV de réagir de manière adéquate.
- 10.6 L'apparition d'un quelconque droit à indemnisation est toujours subordonnée à la condition que le Client déclare le dommage aussi rapidement que possible à CCV, mais au plus tard dans les douze (12) mois suivant son apparition.
- 10.7 Pour information, il convient de noter que CCV ne peut être tenu pour responsable des dommages ne pouvant être imputés à CCV, dont la fraude commise par le Client ou un tiers. Il convient dans tous les cas de comprendre par là tous les dommages découlant du non-respect par le Client des obligations qui lui sont applicables en vertu des présentes Conditions générales et/ou du Contrat ; en font dans tous les cas partie le non-respect par le Client de la Documentation, des Prescriptions et/ou instructions de CCV.

## 11. Force majeure

- 11.1 CCV ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage et n'est pas non plus tenu d'honorer une quelconque obligation si le dommage est la conséquence d'un événement de Force majeure ou si CCV est empêché par un tel événement.
- 11.2 Si la période de Force majeure dure plus de deux (2) mois ou s'il est possible de dire avec certitude qu'elle durera au moins aussi longtemps, les Parties sont habilitées l'une et l'autre à résilier le Contrat sans être tenues à indemnisation vis-à-vis de l'autre Partie. Si une situation de Force majeure se produit, CCV en informera immédiatement le Client.

## 12. Propriété intellectuelle ; droit d'utilisation des Produits et Services et garantie

- 12.1 Tous les droits de propriété intellectuelle concernant des Produits, des Services, la Documentation et le ou les sites Internet de CCV ou leur contenu reviennent exclusivement à CCV ou à ses fournisseurs.
- 12.2 Le Client acquiert par la conclusion du Contrat un droit d'usage non exclusif et non cessible en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle qui grèvent les Logiciels et/ou les Services fournis par CCV. Ce droit d'usage est limité à la durée du Contrat. Sauf convention contraire dans le Contrat, le Client n'est autorisé à utiliser les Produits et Services mis à disposition que dans et pour sa propre entreprise ou société et pour l'usage auquel ils sont destinés.
- 12.3 CCV libère le Client contre toute action en justice d'un tiers, qui est fondée sur l'allégation selon laquelle les Produits et/ou Services livrés par CCV portent atteinte à un droit de propriété intellectuelle (en vigueur aux Pays-Bas), à la condition que :
- a. le Client informe CCV Par écrit sans délai de l'existence et du contenu de l'action en justice ;
  - b. le traitement de l'affaire, y compris la conclusion d'éventuelles transactions, soit laissé entièrement à CCV ;
  - c. le Client fournira à cet effet à CCV les pouvoirs, les informations et le concours nécessaires pour organiser sa défense contre ces actions en justice.
- Cette obligation de garantie devient caduque si l'infraction reprochée se rapporte à des modifications que le Client a apportées ou fait apporter par des tiers aux Produits ou Services.
- 12.4 S'il est irrévocablement établi en droit que les Produits et/ou Services livrés par CCV portent atteinte à un quelconque droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, ou si CCV est d'avis qu'il y a de fortes chances qu'une telle infraction se produise, CCV veillera autant que possible à ce que le Client puisse continuer à utiliser le Produit. CCV peut à cette fin :
- a. fournir un Produit de remplacement au fonctionnement équivalent ;
  - b. ajuster les parties contrefaites ; ou
  - c. acquérir un droit d'utilisation (une licence) pour le Client.
- 12.5 Si CCV est dans l'impossibilité, à sa seule appréciation, de veiller ou de veiller autrement que d'une manière (financièrement) disproportionnée pour lui à ce que le Client puisse continuer à utiliser ce qui a été livré, CCV reprendra le Produit et/ou Service moyennant le remboursement de ce qui a été livré, déduction faite d'une indemnisation raisonnable. CCV ne prendra sa décision dans ce cadre qu'après avoir consulté le Client. Toute responsabilité ou obligation de garantie autre ou plus étendue de CCV pour violation de droits de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

## 13. Communications marketing

- 13.1 Le Client ne peut, dans des publications ou communications marketing, faire mention de l'existence d'une relation avec CCV ni utiliser la marque (commerciale) ou le logo/la marque figurative de CCV, sauf après avoir obtenu l'autorisation Écrite de CCV.

## 14. Confidentialité

- 14.1 Le Client est tenu de garder strictement confidentielles toutes les données et informations dont il sait ou doit raisonnablement savoir qu'elles sont de nature confidentielle. Le Client n'effectuera jamais d'actions telles que , mais sans s'y limiter, le « rooting » et/ou le « jailbreaking » de Produits ou Services, ni d'autres actes qui peuvent influencer la confidentialité des données fournies au Client par CCV. On entend par informations confidentielles toutes les données de CCV ou de tiers désignés par CCV ou intervenant pour lui, y compris des données financières qui ont été portées à la connaissance du Client en vertu de l'exécution du Contrat ; toutes les données relatives aux Titulaires de compte et Transactions ; les Logiciels et toutes les données que CCV a fournis au Client dans le cadre de l'utilisation des Produits et/ou Services (comme les Données de connexion,



des informations sur la protection, etc.), ainsi que les informations fournies au Client par des Clients du Client.

- 14.2 Le Client est tenu de mettre en œuvre des mesures de protection appropriées sur le plan technique et organisationnel pour protéger contre la perte ou toute forme de traitement illégal les données (confidentielles) de CCV et de tiers qu'il a engagés dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client conviendra dans tous les cas de la même obligation de confidentialité avec les membres de son personnel et/ou les tiers travaillant pour lui, qui peuvent effectivement avoir accès aux données mentionnées au paragraphe ci-dessus de l'article, et répond vis-à-vis de CCV du respect de cette obligation par les membres de son personnel et/ou tiers.
- 14.3 Toutes les données concernant les Transactions ne seront utilisées par le Client que dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client ne traitera pas ni n'utilisera les données relatives aux Méthodes de paiement ou Titulaires de compte pour d'autres finalités, ni ne les cèdera ou mettra à disposition de quiconque, sous quelque forme que ce soit, autre que l'Acquéreur, les Propriétaires du système ou à la demande d'une instance judiciaire compétente, d'une autorité publique ou d'une instance de surveillance. Le Client a conscience du fait qu'une violation de cette disposition induit une violation de la législation et de la réglementation relatives à la protection des données à caractère personnel des Titulaires de compte concernés et qu'il sera tenu pour responsable des conséquences de ses actes et des actes de ses collaborateurs ou co-contractants.
- 14.4 Le Client sait que CCV, en vertu notamment de la législation relative à la surveillance financière, est dans certaines conditions tenu de partager des informations avec (notamment) des Autorités de contrôle, notamment en ce qui concerne des transactions suspectes ou infractions à la sécurité. CCV a le cas échéant le droit de partager ces informations dans le respect des cadres légaux.

## **15. Utilisation de Données de connexion et du token**

- 15.1 Le Client est entièrement responsable de tout usage des Données de connexion qui lui sont fournies/attribuées ou créées par lui, ainsi que du token qui lui est fourni et/ou attribué. L'article 39.8 des présentes Conditions générales est applicable.
- 15.2 Les données de connexion fournies au Client ou générées par le Client lui-même sont confidentielles et personnelles à l'utilisateur respectif. Les données de connexion ne doivent pas être fournies à d'autres ou partagées avec d'autres. CCV est en droit de supposer qu'un utilisateur qui s'identifie comme le Client à l'aide des Données de connexion est effectivement ce Client. Le Client est soumis vis-à-vis de CCV à des actes (juridiques) qui ont été sécurisés, envoyés ou accomplis en utilisant les Données de connexion.
- 15.3 Dès que le Client apprend ou a une raison de supposer que les Données de connexion ou un token est/sont tombé(es) entre les mains de personnes non autorisées ou est/sont utilisé(es) abusivement d'une autre manière, il en informera CCV immédiatement, sans préjudice de l'obligation lui incombant de prendre sans délai des mesures efficaces.
- 15.4 CCV se réserve le droit de supprimer les informations enregistrées par des utilisateurs finaux non autorisés ou de rendre l'accès à ces informations impossible. CCV se réserve le droit, en outre, de suspendre (tout ou partie de) ses prestations de services à l'égard du Client en cas (de soupçons) d'utilisation non autorisée ou de fuite de Données de connexion ou des tokens. Le Client supporte tous les frais découlant le cas échéant de cette utilisation non autorisée et/ou de cet usage abusif et répond d'un éventuel dommage subi en conséquence par CCV et/ou des sous-traitants de CCV.

## **16. Confidentialité/Traitement des données à caractère personnel**

- 16.1 CCV peut, dans le cadre de l'exécution du Contrat, traiter des données à caractère personnel. La distinction suivante est établie à cet égard : Si CCV traite uniquement des données à caractère personnel pour le compte du Client et non pour des finalités propres, CCV est le sous-traitant. Si



CCV traite (participe au traitement) de données à caractère personnel pour des finalités propres, CCV intervient alors en tant que coresponsable ou responsable conjoint du traitement.

- 16.2 Globalement, et donc indépendamment du rôle de CCV en tant que sous-traitant ou (co)responsable du traitement, les éléments suivants sont à prendre en considération :
- a. Le Client veille à ce que toutes les données à caractère personnel qu'il fournit à CCV, en ce compris les données à caractère personnel fournies par des Clients du Client, puissent être traitées par CCV dans le cadre de l'exécution du Contrat et du respect de toutes les obligations légales incombant à CCV.
  - b. CCV attire expressément l'attention du Client sur le fait que de nombreux Propriétaires du système ont qualité de responsables du traitement. L'utilisation de la Méthode de paiement concernée implique généralement que les données (à caractère personnel) sont transmises au Propriétaire du système concerné et traitées pour des finalités propres par ce dernier, conformément à ce qui est précisé dans les Prescriptions.
  - c. Le Client libère CCV contre toute action en justice de tiers, à quelque titre que ce soit, en rapport avec les traitements de données à caractère personnel découlant du Contrat.
  - d. CCV a le droit de traiter des données à caractère personnel pour autant qu'une disposition du droit européen ou de l'État membre s'appliquant à lui l'oblige à le faire. Dans ce cadre, CCV informe le Client au préalable que (i) CCV est soumis à des obligations administratives dans le chef desquelles de nombreuses données (à caractère personnel) doivent être conservées pendant une longue période, (ii) les Autorités de contrôle ont de vastes pouvoirs d'enquêtes légaux et que (iii) la police et le Ministère public (éventuellement après autorisation du magistrat instructeur) peuvent demander des données. Dans de tels cas (notamment i-iii), CCV ne pourra pas toujours ou ne pourra pas légalement informer le Client d'un tel traitement.
- 16.3 Si CCV intervient en tant que (co)responsable du traitement, les éléments suivants sont à prendre en compte :
- a. S'il s'agit simplement de la relation contractuelle entre CCV et le Client, CCV traite les données à caractère personnel des travailleurs et autres fonctionnaires du Client, pour adopter des mesures précontractuelles, exécuter le Contrat, participer à des activités marketing et exécuter des études de marché (ou en confier l'organisation à un tiers), respecter les obligations légales et pour d'autres finalités, telles que mentionnées dans la déclaration de confidentialité. Le Client admet avoir reçu une copie de la déclaration de confidentialité lors de la conclusion du Contrat et l'avoir lue (dans sa version la plus récente) sur le site Web de CCV.
  - b. Lors de l'exécution des Services de Paiement pour le Client, il se peut que des données à caractère personnel de personnes autres que les travailleurs et autres fonctionnaires du Client soient traitées. Si CCV et le Client sont, dans le cadre de ces traitements, coresponsables ou responsables conjoints du traitement, CCV est alors habilité à fixer unilatéralement le partage des responsabilités qui en découle dans des Prescriptions (complémentaires). CCV a le droit de modifier dans l'intervalle lesdites Prescriptions. Le Client fera le cas échéant connaître l'essence de cette répartition des responsabilités à la ou aux personnes concernées.
- 16.4 Si CCV intervient en tant que sous-traitant, les éléments suivants sont à prendre en compte :
- a. Les Parties conviennent que le Client doit être qualifié de responsable du traitement et CCV de sous-traitant. Le Client donne dès lors pour mission à CCV, par la conclusion du Contrat, de traiter ces données à caractère personnel au nom du Client pour l'exécution dudit Contrat. CCV ne traitera les données à caractère personnel que de manière conforme aux instructions écrites du Client mais aussi en conformité avec un éventuel contrat de sous-traitant distinct. Le Client est réputé avoir donné les instructions concernées à CCV lors de la conclusion du Contrat.

- b. La nature et les finalités du traitement, ainsi que la nature des données à caractère personnel et les catégories des personnes concernées traitées par CCV au nom du Client sont clairement indiquées dans les Prescriptions. En leur absence, le traitement sera limité aux activités strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.
- c. CCV traitera toutes les données à caractère personnel conformément à la législation et à la réglementation en vigueur. Dans ce cadre, il prendra notamment les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le traitement des données à caractère personnel. CCV ne veille pas à ce que ces mesures soient efficaces à tout moment (elles doivent être « appropriées » et non parfaites). CCV préservera en outre le caractère confidentiel des données et n'en confiera le traitement qu'à des membres du personnel également tenus par le respect de la confidentialité des données. Le Client reconnaît qu'au vu de la nature et de l'ampleur de la prestation de services, il n'est pas possible d'adopter des mesures (de protection) spécifiques au Client/complémentaires.
- d. Si une infraction aux mesures de protection se produit chez CCV (fuite de données), conformément à l'article 4, point 12 du Règlement général sur la protection des données, CCV en informera le Client aussi rapidement que possible. Sauf disposition contraire dans le Contrat, la responsabilité quant à la mise en œuvre de mesures consécutives, comme l'envoi d'une notification aux autorités et/ou aux personnes concernées, incombe au Client. CCV apportera toute la collaboration nécessaire afin de permettre au Client d'honorer les obligations légales qui résultent de la législation relative à la confidentialité, comme l'exercice des droits des personnes concernées, l'information des personnes concernées en cas de fuite de données ou l'exécution d'une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD). CCV peut, le cas échéant, répondre à ces obligations de collaboration en offrant des informations comparables à tous les Clients concernés. CCV peut imputer des frais pour le respect de ces obligations de collaboration, sauf si ces obligations découlent d'un manquement imputable à CCV.
- e. CCV peut – sous sa propre responsabilité – sous-traiter tout ou partie du traitement des données à caractère personnel du Client à un tiers (sous-traitant ultérieur). La sous-traitance aura lieu sur la base d'un contrat écrit entre CCV et le sous-traitant ultérieur, garantissant que ce dernier suit les instructions de CCV et du Client et respectera toutes les obligations légales pertinentes ; et que toutes les obligations de CCV en rapport avec le traitement des données à caractère personnel sont également à la charge de ce sous-traitant ultérieur et seront respectées.
- f. CCV détruira les données à caractère personnel après la résiliation du Contrat (pour autant que cela soit possible et raisonnable), sauf si le Client a demandé au préalable à CCV une autorisation pour la délivrance des données à caractère personnel concernées. CCV procédera dans ce cas à la délivrance électronique sous le format utilisé par CCV, sans être tenu de procéder à quelque conversion. CCV a le droit d'imputer des frais pour la délivrance.
- g. CCV peut offrir au Client un rapport établi par un expert externe concernant le respect par CCV des obligations reprises dans le présent article. Ce n'est que si ledit rapport soulève un doute raisonnable que le Client pourra contrôler la mesure dans laquelle CCV respecte les obligations du présent article.
- h. Lorsque le Client utilise un Terminal de paiement CCV d'un Partenaire, CCV a le droit, en vue de la gestion du Terminal de paiement et des options de reporting via les portails CCV, de donner au Partenaire accès aux données pertinentes des (Clients du) Client.

## **17. Enregistrement, délais de conservation et preuve**

- 17.1 CCV conserve ses registres conformément aux lois et règlements applicables. Sauf convention contraire et sauf si un autre délai de conservation est prescrit et à moins que les données ne soient plus nécessaires, CCV conserve ses dossiers pendant une période de sept (7) ans à compter de la résiliation du Contrat.
- 17.2 Les données administratives de CCV, en ce compris les données sauvegardées dans les systèmes de ses fournisseurs, sont contraignantes et décisives, et serviront ultérieurement de preuve pour le contenu et l'exécution du Contrat et les obligations du Client. L'ensemble de ce qui précède ne peut diverger que si le Client fournit la preuve du contraire. La prestation de services de CCV ne supplante en rien l'obligation ou les obligations administratives incombant au Client. Le Client est donc tenu de lui-même constituer et tenir à jour des dossiers.

## **18. Droit applicable et règlement des litiges**

- 18.1 Tous les Contrats, les Conditions générales et les contrats en résultant ou s'y rapportant sont exclusivement régis par le droit belge. L'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises de 1980 (CVIM) est expressément exclue.
- 18.2 Tous les litiges qui résultent du Contrat et des Conditions générales ou s'y rapportent seront exclusivement soumis pour règlement au tribunal d'entreprise néerlandophone de Bruxelles.

## **19. Autres dispositions générales**

- 19.1 Sauf consentement exprès et préalable de CCV, les droits et obligations résultant du Contrat et des Conditions Générales ne peuvent être transférés par le Client et aucun droit limité ou réel ni aucune sûreté ne peuvent être constitués au profit d'un tiers, que ce soit au sens du droit des obligations ou au sens du droit des biens ni être grevé par le Client d'un droit limité ou réel ou d'une sûreté. CCV peut lier ce consentement à des conditions. CCV a le droit d'imputer au Client les frais spéciaux qui sont directement liés au transfert ou à la constitution d'un droit limité ou réel ou d'une sûreté sur les droits et obligations du Client. En cas de saisie ou toute autre modalité de mise à disposition par des tiers, le Client doit informer CCV immédiatement et fournir toutes les informations et tous les documents nécessaires à la protection des droits de CCV.
- 19.2 CCV est en droit de répercuter sur le Client les coûts spéciaux directement liés au transfert ou à l'établissement de droits limités, réels ou de sécurité, ou à la saisie ou à toute autre disposition des droits et obligations du Client par des tiers. Il peut s'agir de coûts encourus par CCV dans le cadre de sa politique de diligence raisonnable à l'égard des Clients.
- 19.3 Les Conditions générales, le Contrat et la ou les annexes faisant partie de ce Contrat constituent la totalité du Contrat. Le Client ne peut pas avoir recours à des documents qui ne font pas partie du Contrat.
- 19.4 Le fait que CCV n'invoque aucun droit lui appartenant n'implique en aucun cas la renonciation à ce droit dans des cas futurs.
- 19.5 Au cas où CCV jouit de plusieurs droits en vertu du Contrat, il sera toujours autorisé à exercer tous les droits lui appartenant. L'invocation d'un droit particulier n'impliquera jamais la renonciation de l'option d'invocation d'un autre droit.
- 19.6 En cas de réclamation, les Clients peuvent toujours s'adresser à CCV. La procédure de réclamation formelle est expliquée sur le site Web de CCV.

## B. Dispositions spécifiques en matière de produits et services

### 20. Achat et vente de Produits

- 20.1 Pour autant qu'il ait été convenu dans le Contrat que CCV vendra des Produits au Client, CCV vend et fournit lesdits Produits (et la Documentation correspondante) au Client au prix de vente mentionné dans le Contrat. Le risque lié à la sélection des Produits achetés est supporté par le Client.
- 20.2 Le Client veille à fournir à CCV des données correctes. CCV n'est pas responsable des dommages résultant de la fourniture de données incorrectes par le Client.
- 20.3 CCV conserve la propriété de tous les Produits qu'il vend jusqu'au paiement intégral de la somme due par le Client à CCV pour la vente et la fourniture des Produits, intérêts, frais et charges supplémentaires compris. Le Client conservera les produits vendus et livrés à l'état neuf jusqu'à ce que la propriété lui soit transférée. Si le Client agit en violation du contrat, en particulier s'il est en retard de paiement, et que la propriété des produits livrés appartient toujours à CCV, CCV est immédiatement en droit d'exiger la restitution des produits livrés. CCV est alors en droit de facturer des frais d'utilisation.

### 21. Location de Produits

- 21.1 Pour autant qu'il ait été convenu dans le Contrat que CCV louera des Produits au Client ou si le Client conclut un abonnement pour l'utilisation des Produits, CCV met lesdits Produits (et la Documentation correspondante) à la disposition du Client dans le cadre d'une location contre paiement du prix de location/du prix d'abonnement indiqué dans le Contrat et pour la durée mentionnée dans le Contrat. Le Produit mis à disposition peut être neuf ou déjà utilisé.
- 21.2 La durée initiale du Contrat est indiquée dans le Contrat et est de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois. Le Contrat initial ne peut pas être résilié prématurément. Le Contrat ne peut être résilié par le Client par écrit qu'à la fin de la durée initiale avec un préavis d'au moins trois (3) mois. La résiliation est réputée avoir été faite à la fin du mois. Si le Contrat est résilié par le Client par téléphone ou via le site Web, les données pertinentes peuvent être établies par le biais d'un enregistrement (vocal).
- 21.3 À l'issue de la période initiale, la durée du Contrat est automatiquement prolongée pour une durée indéterminée avec un préavis de trois (3) mois, à moins que le Contrat n'ait été valablement résilié en temps utile conformément au paragraphe précédent.
- 21.4 Le montant du loyer dû se compose d'une partie fixe et d'une partie variable. Les frais fixes sont indiqués dans le Contrat et seront facturés anticipativement avant le début de chaque mois. La partie variable sera déterminée et facturée à la fin du mois en fonction du nombre de Transactions traitées au cours du mois concerné.
- 21.5 Sauf convention contraire dans le Contrat, la location (et le prix de location ou le prix de l'abonnement) n'inclut pas la mise à disposition de consommables (*consommables*) nécessaires à l'utilisation des Produits. Les *consommables* incluent notamment les piles, les tampons, les cartouches d'encre, le toner, les câbles, les rouleaux d'impression et de tickets et les accessoires.
- 21.6 Le Client est lui-même responsable de l'utilisation des Produits et se comportera en bon locataire. Ce qui veut dire que le Client :
  - a. Doit traiter les Produits avec soin, ne les endommagera pas et ne les utilisera que pour la finalité pour laquelle le Produit concerné est destiné dans le chef du Contrat. En cas de dommage au Produit, le Client indemniserà lesdits dommages à CCV. Le Client est tenu de s'assurer de manière adéquate contre l'ensemble des risques qui découlent de sa position de locataire vis-à-vis de CCV.

- b. Le Client respectera et s'acquittera de toutes les obligations, instructions et restrictions portées à sa connaissance par CCV concernant les Produits loués, comme énoncé dans les présentes Conditions générales, le Contrat et la Documentation, et comme annoncé périodiquement par CCV (sur son site Web, via un avis ou d'une autre manière). Le Client n'est pas autorisé à modifier ou développer les Produits ni à les raccorder à des équipements non agréés ou non certifiés (juridiquement) d'une autre manière.
  - c. Le Client veille à ce que les Produits loués ne soient ni intégrés ni raccordés à un autre élément afin qu'aucune incorporation, confusion ou spécification ne soit possible. Le Client garantit que si les Produits loués sont néanmoins intégrés à un autre élément ou en cas d'incorporation, de confusion ou de spécification, ni le Client ni un tiers ne fera valoir de droit les concernant contre CCV, à qui l'équipement appartient initialement. Si un tiers fait néanmoins valoir un tel droit, le Client est responsable de tous les dommages en résultant pour CCV.
  - d. Le Client est tenu d'utiliser les Produits loués pour sa propre société ou entreprise exclusivement. L'utilisation par ou pour des tiers est interdite sauf autorisation Écrite préalable de CCV. Le Client n'est pas autorisé à sous-louer les Produits loués ni à les fournir pour utilisation à un tiers sans le consentement de CCV.
- 21.7 Le Client informera immédiatement CCV de toute saisie (survenant dans le cadre d'une faillite) affectant les Produits loués, en offrant également un aperçu détaillé de l'identité du saisissant et de la raison de la saisie. Le Client informera également l'huissier chargé de la saisie du Contrat (contrat de location) et lui permettra de le consulter dans son intégralité. Le Client est responsable envers CCV de tous les frais et dommages liés à une saisie touchant les Produits loués.
- 21.8 CCV peut à tout moment remplacer les Produits loués par des Produits qui sont à tout le moins similaires au Produit à remplacer sur le plan technique et fonctionnel. Le Client apportera son concours à CCV. Les frais d'un tel remplacement sont à charge de CCV. Le prix de location dû par le Client à CCV demeurera inchangé pendant la durée restante du Contrat. CCV peut, en cas de remplacement de Produits, modifier le prix de location avec prise d'effet au moment de la prolongation de la durée.
- 21.9 Dans le cas où un Produit loué présente des défauts, le Client doit le signaler immédiatement à CCV par écrit. Le Client ne peut réparer lui-même le Produit.
- 21.10 À la fin du contrat, le Client remettra les Produits à CCV dans leur état initial. Les frais y afférents sont à charge du Client. Si la restitution en état initial des Produits n'est pas réalisée, CCV a le droit d'imputer la valeur de remplacement des Produits.
- 21.11 Si le Client souhaite résilier le Contrat par anticipation pour une quelconque raison, le Client devra régler en une seule fois la partie fixe du prix de la location pour la période restante. Par ailleurs, les Transactions déjà réalisées doivent être payées intégralement en tout temps.

## 22. Installation

- 22.1 L'Installation par CCV comprend exclusivement les travaux qui ont été spécifiés dans le Contrat en ce qui concerne le Produit ou Service spécifique. CCV s'efforcera de faire exécuter l'Installation à la date de la livraison des Produits et Services concernés. Sauf convention contraire, les frais d'Installation sont facturés séparément au Client. Le Client offrira à CCV un accès au(x) site(s) où se trouve l'Installation et apportera toute l'aide nécessaire. CCV suivra les éventuelles règles d'ordre intérieur applicables.
- 22.2 Le Client garantit que l'environnement dans lequel le Produit ou Service doit être installé répond, à la date de l'Installation, aux exigences spécifiées dans le Contrat, la Documentation ou d'autres instructions fournies par CCV. Si l'environnement d'installation ne répond pas aux exigences préalablement imposées par CCV et/ou si le Client ne garantit pas à CCV (ou à des tiers auxquels il

fait appel) l'accès à l'environnement concerné, CCV est habilité à postposer l'Installation et les frais déjà engagés et restant éventuellement à engager par CCV pour achever l'Installation seront entièrement supportés par le Client.

- 22.3 S'il a été convenu avec le Client qu'il assurera lui-même l'Installation (Plug & Play), il s'en occupera pour son compte propre et à ses risques. Tous les travaux supplémentaires qui sont effectués par CCV à la demande du Client ou les travaux effectués par CCV dans le cadre de l'installation Plug & Play sont des travaux supplémentaires qui sont facturés au Client aux tarifs horaires en vigueur et avec imputation du prix du matériel utilisé, sur la base d'un calcul du coût réel.

### 23. Obligations du Client

- 23.1 Indépendamment du fait que le Client achète un Produit, le loue ou puisse autrement en faire usage, le Client utilisera le Produit exclusivement en conformité avec la Documentation, les Prescriptions et les instructions de CCV. Le Client est en outre lui-même responsable de la manière dont il utilise les Produits et Services et doit se conformer à toutes les lois et réglementations qui lui sont applicables, y compris, mais sans s'y limiter, la législation sur la protection de la vie privée, la législation sur la protection des consommateurs et la législation fiscale. CCV n'accepte aucune responsabilité à ce propos.
- 23.2 Si le Client achète également des Services de Paiement à CCV, il ne peut utiliser le Produit que pour sa propre organisation ou entreprise. L'utilisation par ou pour des tiers n'est pas autorisée sans l'accord écrit préalable de CCV. Le Client ne peut pas revendre, sous-louer ou donner le Produit en usage à un tiers sans l'accord écrit préalable de CCV. Le Client indemniserà CCV de tous les dommages qui en résulteraient.
- 23.3 En outre, le Client n'utilisera que des outils supplémentaires originaux approuvés par CCV ou par son intermédiaire. Le Client est conscient du fait que l'utilisation d'outils non originaux ou non autorisés ou l'apport de modifications ou de liens non autorisés peut entraîner l'arrêt ou la mise hors service du Produit et/ou du Service.
- 23.4 Il appartient également au Client de veiller à empêcher que des personnes non autorisées n'installent des équipements sur le Terminal de paiement.
- 23.5 Le Client s'engage à vérifier le Terminal de paiement au moins une fois (1) par jour pour détecter d'éventuelles irrégularités. Si des changements sont détectés ou suspectés, le Client en informera immédiatement CCV. Si le Client n'est pas un Client final de CCV, le Client transmettra cette obligation au Client final individuellement.

## C. Dispositions spécifiques en matière de logiciels

### 24. Utilisation de Logiciels

- 24.1 S'il est convenu dans le contrat que CCV mettra un Logiciel à la disposition du Client ou si les Produits ou Services impliquent l'utilisation d'un Logiciel, CCV mettra alors le Logiciel à disposition sous les conditions (d'utilisation) décrites dans le Contrat et les présentes Conditions générales. Si le Logiciel est mis à disposition à distance, CCV hébergera ce Logiciel ainsi que les données du Client dans des centres de données de CCV et de partenaire(s) d'hébergement spécialisé(s). Le Logiciel et les données sont hébergés au sein de l'Espace économique européen (EEE).
- 24.2 Le Client est conscient du fait que les Logiciels fournis à des fins de pilotage ou de test peuvent être des prototypes, des versions bêta ou des versions similaires, dont l'irréprochabilité et la stabilité n'ont pas encore été entièrement testées pour tous les usages. CCV n'assume aucune responsabilité pour ces logiciels. En raison des différentes variantes d'application du logiciel, il peut être nécessaire de passer par une période d'essai avant qu'une mise à jour de masse ne soit effectuée. Si le Client utilise ensuite le logiciel de manière opérationnelle, il le fait à ses propres risques. Le Client est seul responsable de l'essai et du suivi des Logiciels.
- 24.3 S'il est question d'Installation de nouvelles versions (comme des mises à jour/mises à niveau ou versions) du Logiciel, le Client suivra alors les instructions de CCV et n'utilisera pas ces nouvelles versions (sur les Terminaux de paiement ou autre) tant que CCV n'aura pas fait savoir par écrit et sans équivoque que le Client peut utiliser la nouvelle version concernée pour les Titulaires de compte. Si la notification n'est pas assez claire, c'est au Client de s'assurer qu'il peut utiliser le Logiciel/la version.
- 24.4 En ce qui concerne l'utilisation du Logiciel, CCV imputera des frais de licence logicielle au Client, même si le Client ne conclut pas un contrat de service avec CCV. La redevance pour la licence d'utilisation du logiciel peut consister en une compensation unique ou périodique. Le montant de la redevance est indiqué dans le Contrat, sur le site Internet (y compris MyCCV) ou dans le CCVStore.
- 24.5 CCV fournira au Client les données de connexion afin que le Client ait accès au Logiciel et à ses données. L'article 15 s'applique à l'utilisation des données de connexion.
- 24.6 Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait du Logiciel et de toute autre forme de traitement des données (à caractère personnel) qu'il effectue ou qui est effectuée pour son compte dans le Logiciel et en dehors de celui-ci. Le Client (ou ses collaborateurs) a (ont) également la responsabilité de ne pas traiter de données illicites, agir de manière illicite ou enfreindre les droits de tiers. Le Client est et demeure responsable des données que le Client fait traiter par CCV par le biais du Service.
- 24.7 Le Logiciel peut être utilisé de manière nouvelle et innovante et le Client doit vérifier que son utilisation particulière du Logiciel est sûre. Le Logiciel n'est pas conçu ou destiné à prendre en charge une utilisation où une interruption, une panne, une erreur ou une autre défaillance pourrait entraîner la mort ou infliger des blessures corporelles graves aux personnes ou des dommages physiques ou environnementaux (collectivement, « Utilisation à haut risque »). Par conséquent, le Client doit utiliser le Logiciel de manière à ce que, en cas d'interruption, de dysfonctionnement, d'erreur ou autre panne du Logiciel, la sécurité des personnes, des biens et de l'environnement ne soit pas réduite en dessous d'un niveau jugé raisonnable, approprié et conforme à la loi, soit en général, soit pour une branche d'industrie spécifique. L'utilisation à haut risque du logiciel par le Client se fait à ses propres risques et périls. Le Client accepte de défendre, d'indemniser et d'exonérer CCV de toute responsabilité et de toute demande en cas de dommages découlant d'une utilisation à haut risque du logiciel, y compris les demandes fondées sur la responsabilité



pour risques ou au titre de négligence du chef de CCV dans le cadre de la conception ou de la fourniture du logiciel.

- 24.8 CCV n'est pas tenu de sauvegarder les données, sauf si d'autres conventions ont été établies à cette fin.
- 24.9 CCV a le droit de supprimer des données de ses systèmes si (il est présumé que) ces données sont traitées de manière contraire à la loi et/ou aux droits de tiers.
- 24.10 Si le Client achète auprès de CCV un Produit fonctionnant sous Android, il a la possibilité d'équiper ce Produit d'applications de CCV ou des Partenaires d'applications via le CCVStore. CCV ou le Partenaire d'applications est et demeure propriétaire de ses applications. Il incombe au Client de s'inscrire auprès de CCV et/ou du partenaire d'applications lorsqu'il souhaite utiliser des applications de CCV ou d'un partenaire d'applications disponibles sur le CCVStore. CCV n'est pas responsable des applications des partenaires d'applications (ni de la qualité et de la fonctionnalité de ces applications), ni de (des conséquences de) l'utilisation des applications par le Client, y compris la corruption ou la suppression du (parties du) Logiciel ou des Services de CCV.

## 25. Disponibilité et fonctionnement du Logiciel

- 25.1 Le Client a conscience du fait que le fonctionnement et la disponibilité du Logiciel dépendent de la disponibilité et du bon fonctionnement de la télécommunication et/ou des connexions (Internet) ainsi que des systèmes de tiers sur lesquels CCV n'a ni ne peut avoir d'influence. CCV fait de son mieux pour assurer une disponibilité maximale du Logiciel. CCV ne peut cependant pas garantir que ledit Logiciel sera disponible de manière continue ou sans interruption. CCV ne peut pas non plus, en raison de ces dépendances, garantir que le Logiciel fonctionnera toujours sans erreur, Défaut ou panne.
- 25.2 CCV ne peut être tenu pour responsable du caractère erroné, incomplet ou illicite (du contenu) des informations et/ou données (à caractère personnel) sauvegardées avec l'aide du Logiciel ni d'une transmission de données correcte et fluide avec l'aide du Logiciel, de changements et ajouts apportés aux données (à caractère personnel) et/ou informations disponibles, et/ou de l'usage ou tout autre traitement de celles-ci.
- 25.3 Afin de déterminer à temps s'il y a des Défauts entachant le Logiciel et – pour autant que ceux-ci existent – d'en limiter au maximum les conséquences, le Client vérifiera quotidiennement son administration et les impressions du Terminal. Le Client le fait au moyen d'un contrôle des *soldes de compensation et de règlement*, par exemple en comparant en fin de journée les recettes journalières avec le stock sortant du jour correspondant. Si le Client estime que le Terminal de paiement n'affiche pas (entièrement) les recettes quotidiennes ou présente des Défauts, ou si l'administration ne suit pas, le Client devra immédiatement le signaler à CCV. Si le Client est un Partenaire – par exemple un Acquéreur – ledit Partenaire devra transmettre cette obligation au Client final sur base individuelle.



## D. Dispositions spécifiques en matière d'assistance

### 26. Contrat de service

- 26.1 Outre l'utilisation d'un Produit et/ou Service, le Client peut conclure un contrat de service avec CCV afin de bénéficier d'une Assistance. La compensation y relative est indiquée dans le Contrat.
- 26.2 Si le Client choisit de ne pas conclure de contrat de service, il est tenu d'acheter une licence logicielle pour l'utilisation d'un système de gestion de terminal (Terminal management system ou TMS) pour laquelle des frais seront imputés.
- 26.3 Si le Client n'a pas conclu de contrat de service mais fait appel à l'Assistance, il sera redevable pour l'Assistance fournie par CCV d'une redevance calculée sur la base des tarifs de CCV alors en vigueur. L'Assistance de CCV induit des frais qui sont déterminés sur la base de la méthode appliquée par CCV. CCV a le droit d'imputer pour une Assistance offerte en dehors des heures de bureau des frais supérieurs à une Assistance offerte pendant les heures de bureau.
- 26.4 Tout le matériel (les consommables) utilisé dans le cadre de l'Assistance du Client ou livré au Client sera imputé séparément à ce dernier.
- 26.5 L'Assistance est généralement offerte à distance. Si CCV assure l'Assistance sur place, CCV effectuera alors ces travaux aux tarifs alors en vigueur de CCV.

### 27. Assistance

- 27.1 S'il en a été convenu dans le contrat de service ou le Contrat, CCV tentera de remédier le plus rapidement possible aux éventuels Défaits et pannes. CCV fait de son mieux pour répondre de manière adéquate et dans un délai raisonnable aux questions éventuelles concernant l'utilisation des Produits et Services. CCV ne peut garantir l'exactitude et/ou le caractère exhaustif des réponses ni qu'il sera remédié à chaque panne.
- 27.2 Les éventuels délais de résolution ou de réponse mentionnés ou promis sont indicatifs.
- 27.3 Les dommages physiques visibles et invisibles et les pannes des Produits et/ou Services, qui, selon CCV, sont dus aux agissements du Client ou d'un tiers ne relèvent pas du contrat de service. En font également partie les dommages qui sont la conséquence :
  - a. d'actes de vandalisme, de catastrophes naturelles, de la foudre, d'inondations, de pannes de courant ;
  - b. du non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat et/ou de la Documentation ;
  - c. de la non-conformité aux exigences qui sont imposées à l'environnement d'installation ;
  - d. de l'utilisation de consommables non conformes aux spécifications fournies par CCV ;
  - e. de l'utilisation de réseaux non certifiés pour la communication de données.
 Les frais liés à la réparation de tels dommages ou à la résolution (par téléphone ou sur place) de telles pannes par CCV sont imputés intégralement et séparément au Client, indépendamment de l'existence ou non d'un contrat de service conclu avec le Client.
- 27.4 Si un Produit et/ou Service, en raison de la réglementation d'un organe habilité à cette fin, ne peut plus être utilisé, l'Assistance cessera à partir de ce moment et le Client n'aura plus droit à aucune indemnité ni au remplacement du Produit et/ou Service.

### 28. Maintenance

- 28.1 CCV mettra à disposition les nouvelles versions logicielles nécessaires pour ses Produits et Services (comme des mises à jour du firmware). CCV se réserve le droit de facturer des frais pour la mise à disposition de nouvelles versions, comme les frais pour le logiciel TMS nécessaire pour l'accès à distance aux Produits. CCV est également en droit de mettre à niveau les Services, auquel cas la nouvelle fonctionnalité doit être au moins équivalente à celle d'origine.

- 28.2 CCV est en droit, dans la mesure du possible, d'installer automatiquement (ou de faire installer automatiquement) le Logiciel mis à jour concerné sur les Produits ou dans l'environnement d'exploitation des Services. Si l'installation automatique n'est pas possible, le Client est tenu d'installer lui-même le Logiciel dans sa nouvelle version, les mises à niveau et les mises à jour. Le Client doit piloter ce processus avec les partenaires impliqués, par exemple les fournisseurs de caisses, les intégrateurs, etc. Dans les deux cas, le Client doit s'assurer que le Terminal de paiement peut recevoir et/ou télécharger en tout temps les nouvelles versions du Logiciel et les mises à jour. Cela signifie, entre autres, que le terminal de CCV doit pouvoir se connecter en tout temps au Terminal de paiement du Client et que le Terminal de paiement doit pouvoir accéder en tout temps aux systèmes de maintenance de CCV tels que TMS et CCVStore. Dans ce contexte, le Client n'est pas autorisé à couper l'alimentation du Terminal de paiement ni à installer un pare-feu sur le Terminal de paiement. Si le Client omet de se conformer au présent article, celui-ci devra répondre des conséquences qui pourront en découler et devra supporter les frais encourus par CCV à cet égard.
- 28.3 En raison de la complexité croissante de la technologie et des paiements, comme les changements en matière de législation et de réglementation, les mises à jour de sécurité pour parer aux cyber-attaques, etc., il est obligatoire de mettre à niveau le Logiciel au moins une fois par an.
- 28.4 CCV se réserve le droit de mettre hors service les anciennes versions du Logiciel sans que le Client puisse faire valoir aucune demande à ce titre. CCV n'est pas obligé de prendre en charge le Logiciel ancien de plus de deux branches logicielles ni de réparer les Défauts de l'ancienne ou des anciennes versions. L'utilisation d'anciennes versions se fait aux risques et périls du Client.
- 28.5 Si le Client de CCV n'est pas le Client final ou l'utilisateur effectif du Terminal, il doit garantir les obligations susmentionnées au sein de la chaîne contractuelle.

## 29. Obligations du Client

- 29.1 Le Client fournira à CCV des informations détaillées concernant toute question ou tout problème qui lui est soumis, afin que CCV soit en mesure d'y répondre de manière appropriée. En outre, le Client fournira toute la coopération nécessaire pour résoudre le problème signalé. Les frais qui en découlent pour le Client ou des tiers ne seront pas remboursés par CCV.
- 29.2 En complément à l'article 4.1e, le Client donnera amplement l'occasion à CCV d'apporter des améliorations aux Produits ou au Service ou d'effectuer toute réparation ou intervention de maintenance que CCV jugera nécessaire ou souhaitable. Lors des réparations, le Client mettra les Produits concernés à la disposition de CCV et le Client lui garantira l'accès à l'environnement d'exploitation du Service dans l'intérêt du Client. Le Client garantira à CCV (ou au tiers auquel il fait appel) l'accès à son site et/ou à l'environnement d'exploitation du Service, sur demande, en vue de la résolution de pannes ou Défauts.

## E. Dispositions spécifiques en matière de connexions de données

### 30. Connexions de données mobiles et fixes

- 30.1 S'il en a été convenu dans le Contrat, CCV offre au Client une Connexion de données qui permet d'établir une connexion entre un Terminal de paiement (mobile) adapté et (si applicable) le réseau de CCV.
- 30.2 Une Connexion de données est uniquement destinée à être utilisée en combinaison avec un Produit mis à disposition par CCV pour le transport de données. Dans le cas d'une Connexion de données mobile, CCV fournira au Client une carte SIM (physique ou numérique) moyennant le respect des conditions suivantes :
  - a. La carte SIM physique reste la propriété de CCV et/ou de son fournisseur ; Après résiliation du Contrat, le Client doit immédiatement restituer la carte SIM à CCV ;
  - b. Le Client doit conserver la carte SIM. Le Client est tenu de s'assurer que la carte SIM et/ou les codes correspondants ne tombent pas entre les mains d'une personne non autorisée et veille à ce que cette carte SIM et les codes ne fassent pas l'objet d'un abus ni ne soient endommagés. En cas de perte de la carte SIM ou des codes correspondants, le Client en informera CCV par écrit le plus rapidement possible. CCV mettra ensuite le plus rapidement possible la carte SIM hors service. Le Client est tenu de payer tous les frais liés à l'utilisation de la carte SIM jusqu'au moment où la demande de mise hors service parvient à CCV ;
  - c. Il est interdit de retirer la carte SIM (physique) du Produit. Le cas échéant, CCV peut immédiatement mettre la carte SIM concernée hors d'usage ;
  - d. CCV a le droit d'échanger une carte SIM mise à la disposition du Client dans le cadre d'une modification des propriétés techniques ou de l'obsolescence technique de ladite carte SIM. CCV a également le droit de modifier (à distance) les propriétés techniques ou paramètres d'une carte SIM mise à la disposition du Client ;
  - e. En cas de télécommunication mobile, le Transport de données passe en tout ou en partie par l'éther. Le Client accepte que les données transportées puissent éventuellement être captées par des personnes autres que celles à qui elles sont destinées. Le Client accepte également que les possibilités d'établir des connexions et la qualité et les propriétés des connexions ne soient pas identiques à tout endroit et à tout moment.
- 30.3 CCV est légalement tenu de fournir son concours dans le cadre de toute instruction émanant des autorités compétentes portant enregistrement de communications ou de suivre d'autres instructions données par les autorités compétentes. CCV ne peut être tenu pour responsable de tout dommage subi par le Client ou par un tiers à la suite d'une telle collaboration ou de tels actes.
- 30.4 CCV est tenu d'échanger des informations concernant les numéros avec d'autres prestataires de services dans le cadre du traitement des télécommunications.

### 31. Obligations du Client

- 31.1 Le Client peut utiliser les Connexions de données dans l'Union européenne, à la condition que le Client n'adopte pas de comportement illicite lors de leur utilisation et respecte toutes les instructions fournies par CCV dans la Documentation ou de toute autre façon.
- 31.2 Si le Client utilise les Connexions de données en dehors de l'Union européenne et que des frais supplémentaires en découlent pour CCV, CCV aura le droit de répercuter ces frais supplémentaires sur le Client.
- 31.3 Le Client ne peut en aucun cas :

- a. utiliser les Connexions de données pour importuner, insulter CCV ou d'autres utilisateurs, limiter ou empêcher de quelque façon leur accès et/ou jouissance des Connexions de données ou leur provoquer des nuisances d'une autre manière ;
- b. propager des virus (informatiques) ou d'autres fichiers qui peuvent endommager le fonctionnement des Connexions de données et/ou les logiciels ou l'équipement (périphérique) utilisés par des tiers ;
- c. utiliser abusivement de code(s) d'accès ou (tenter de) contourner des mesures de protection se rapportant aux Connexions de données et/ou utilisant celles-ci ;
- d. envoyer sans y avoir été invité de grandes quantités de messages ayant le même contenu ou un contenu similaire (spam) ;
- e. se faire passer pour une autre personne (« hameçonnage » ou « usurpation d'identité ») ;
- f. Se rendre coupable de faits punissables visés par une prescription légale ;
- g. modifier ou supprimer les paramètres (de configuration) et/ou marquages (de type) et/ou logos apposés par CCV et/ou son opérateur dans ou sur l'équipement mis à disposition dans le cadre de la Connexion de données, ni réaffecter l'équipement mis à disposition dans le cadre de la Connexion de données, sans le consentement de CCV ;
- h. rendre le signal de la Connexion de données public, le dupliquer ou l'utiliser d'une manière autre qu'un usage propre. De manière plus spécifique, le partage ou la transmission des signaux à des tiers est interdit sans l'autorisation de CCV ;
- i. faire un usage excessif de la Connexion de données. Il est question d'usage excessif lorsque le Client dépasse de plus de cinq (5) fois l'usage moyen d'autres Clients, selon l'avis de CCV et/ou de son fournisseur ;
- j. raccorder des appareils (périphériques) non approuvés ou non certifiés à la Connexion de données.

## F. Conditions spécifiques concernant les Services de Paiement

### 32. Fourniture de Services de Paiement

- 32.1 CCV offre des Services de Paiement en ligne et hors ligne et traite des Transactions au nom du Client. CCV peut, dans le cadre de la fourniture des Services de Paiement, intervenir en tant que (A) prestataire de Services de Paiement collectif par le biais d'une Méthode de paiement collectif ou (B) prestataire de Services de Paiement distributif par le biais d'une Méthode de paiement non collectif. Le rôle de CCV dépend à cet égard du Contrat avec le Client et de la Méthode de paiement utilisée.
- 32.2 Il est possible que les Propriétaire(s) du système, Autorité(s) de contrôle et/ou l'Acquéreur posent d'autres limites ou conditions (d'acceptation) avant qu'une certaine Méthode de paiement puisse être utilisée par le Client. Dans ce cas, le Contrat est conclu sous la condition suspensive que ces limites ou condition(s) soi(en)t remplie(s) par le Client (voir également l'article 3.4 des Conditions générales). Le Client est également tenu de continuer de respecter ces limites et conditions après la conclusion du Contrat.
- 32.3 Le Client est tenu de respecter strictement les Prescriptions concernant l'utilisation de la Méthode de paiement. Les Prescriptions peuvent comporter des dispositions s'écartant des présentes Conditions générales. En cas de contradictions, les dispositions des Prescriptions prévaudront toujours (voir également l'article 3.4 des Conditions générales). CCV informera au mieux le Client à propos des obligations qui lui incombent en vertu des Prescriptions. Le fait que CCV n'ait pas informé un Client à propos d'une Prescription pertinente ne permet pas de considérer cette Prescription comme non applicable.
- 32.4 Le Client accepte expressément les droits et compétences des Acquéreurs, Propriétaire(s) du système et Autorité(s) de contrôle repris dans les Prescriptions. En font par exemple partie (mais de manière non exhaustive) les garanties et pouvoirs d'enquête. Le non-respect des Prescriptions induit que le Client est responsable des dommages ou amendes en découlant dans le chef de CCV.
- 32.5 CCV peut, à sa discrétion, changer d'Acquéreur ou de Méthode de paiement lors de l'exécution du Contrat. Au moment de la rédaction des présentes Conditions Générales, Rapyd et ING sont les Acquéreurs de Mastercard et Visa, entre autres.
- 32.6 Le Client ne s'engagera pas dans des Transactions de biens et/ou services :
- a. qui ne sont pas conformes avec la nature et les activités de l'entreprise du Client telle que communiquée à CCV ;
  - b. dont il est connu ou que le Client est censé savoir que la transaction est frauduleuse ou n'est pas autorisée par le Titulaire de compte ;
  - c. qui sont contraires aux dispositions contraignantes du droit néerlandais ou de la législation ou réglementation étrangère pertinente ;
  - d. dont l'existence, l'exploitation, la négociation, la possession ou l'utilisation sont punissables aux Pays-Bas ou à l'étranger ;
  - e. qui constituent une infraction à des droits de tiers ;
  - f. qui pour d'autres motifs sont illicites aux Pays-Bas ou à l'étranger ;
  - g. si elles induisent la violation par le Client des conventions établies avec CCV ;
  - h. si un préjudice est porté ou menace d'être porté à la réputation des Propriétaire(s) du système, des Acquéreur(s) ou de CCV.
- 32.7 CCV a le droit de fixer des limites à l'acceptation de Transactions réalisées avec l'aide d'une Méthode de paiement par le Client. Ces limites peuvent notamment avoir trait au nombre de Paiements à accepter par le Client (sur une période spécifique) ou au montant total en

Transactions à recevoir par le Client (sur une période donnée) pour la Méthode de paiement concernée. CCV peut toujours fixer ou modifier les limites susmentionnées et en informera le Client par écrit.

- 32.8 CCV est, dans sa relation avec le Client, habilité à déterminer seul la catégorie dans laquelle (code de catégorie commerçant ou code MCC) le Client est placé pour une Méthode de paiement donnée, sur la base des catégories utilisées par cette Méthode de paiement. CCV ou un Propriétaire du système est à tout moment habilité à modifier les caractéristiques de Méthodes de paiement en publiant ces modifications sur le site Web de CCV. CCV informera le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. De tels changements ou ajouts s'appliquent également à des Contrats déjà conclus.
- 32.9 Dans son point de vente, le Client est tenu d'accepter tous les types de cartes (débit, crédit, prepaid et commerciales) des systèmes VISA et Mastercard, qu'elles aient été émises dans ou hors de l'EEE (règle « honor all cards »).
- 32.10 Dans le cas où les frais convenus ont été calculés sur la base d'un prix fixe ou d'un pourcentage fixe, émis sur la base de cartes émises au sein de l'Espace économique européen (EEE), CCV est autorisé à ajuster les frais convenus avec le Client (avec effet rétroactif) dès que des cartes commerciales et/ou de paiement provenant de l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) sont acceptées. Le montant des ajustements est proportionnel et correspond au nombre de transactions traitées. En cas d'utilisation excessive (plus ou moins) d'un moyen de paiement, CCV est autorisé à adapter les frais convenus avec le Client (avec effet rétroactif). Ce qui est excessif est laissé à l'appréciation de CCV.
- 32.11 Chaque point de vente du Client dans lequel des Transactions sont possibles, en ce compris un environnement en ligne, doit arborer les logos identifiant CCV, l'Acquéreur et/ou le ou les Propriétaires du système, qui attirent clairement l'attention des Titulaires de compte sur la possibilité d'effectuer des Transactions. Ces logos doivent être conformes aux directives de CCV et/ou du Propriétaire du système. Le Client suivra à cet égard les instructions de CCV. Le Client est également tenu d'installer le Terminal de paiement d'une manière telle qu'un code PIN ne puisse lors de son encodage être visible de tiers.
- 32.12 Le Client qui utilise des Services de paiement de CCV sur un Terminal de paiement fixe ne peut accepter des Méthodes de paiement qu'au lieu indiqué dans le Contrat. Le Client qui utilise des Services de paiement de CCV sur un Terminal de paiement mobile ou via CCV SoftPOS, lequel n'est pas lié à un emplacement fixe, ne peut accepter des Méthodes de paiement qu'à l'intérieur des frontières nationales indiquées dans le Contrat. Le Client qui utilise des Services de paiement de CCV sur un site Web (boutique en ligne) ne peut accepter des Méthodes de paiement que sur le site dont l'URL est indiquée dans le Contrat. Pour chaque nouveau site ou nouveau site Web sur lequel le Client souhaite accepter des Méthodes de paiement, le Client doit conclure un nouveau contrat avec CCV. Dans tous les cas, le Client ne peut accepter des Méthodes de paiement que si l'utilisation est directement liée aux activités du Client indiquées dans le Contrat, et conformément aux nombres de Transactions mensuels attendus, au nombre moyen de Transactions, à la valeur de transaction moyenne, au montant de transaction maximal et/ou aux nombres les plus élevés de Transactions (indiqués dans le Contrat). Toute dérogation aux nombres, montants, lieux ou sites Web précités entraîne un devoir d'information dans le chef du Client à CCV, conformément à l'article 39.3 des présentes Conditions générales.
- 32.13 Le Client ne peut, sauf de manière conforme aux instructions et spécifications de CCV, de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système et avec son accord, de quelque manière que ce soit (faire) installer ou utiliser des dispositifs qui permettent de lire ou de modifier les données de la Méthode de paiement, de la Transaction et/ou du Transport.

- 32.14 Le Client ne peut, lors de l'exécution du Contrat, utiliser de Produit, d'Interface de paiement, de terminaux de paiement ou logiciels propres (pour le traitement de paiements) qui ne sont pas ou plus conformes aux conditions de CCV, de l'Acquéreur, du Propriétaire du système ou des Conditions PCI.
- 32.15 CCV peut modifier les spécifications auxquelles les Terminaux de paiement, les Interfaces de paiement et le Logiciel doivent répondre. Il sera dans ce cas tenu compte autant que possible des intérêts du Client. Le Client s'engage à accepter ces adaptations et à les acheter pour compte propre et les (faire) installer et utiliser dans le délai imparti par CCV (si applicable). Si le Client n'est pas d'accord avec les modifications, CCV peut suspendre sa prestation de services. Le Client peut résilier le Contrat moyennant le respect des dispositions applicables.
- 32.16 CCV offrira, conformément au contrat de service souscrit par le Client, une Assistance afin de permettre au Client de pouvoir accepter des Transactions avec l'aide de la ou des Méthodes de paiement choisies.
- 32.17 CCV a le droit d'enregistrer des conversations téléphoniques pour vérifier et examiner des missions et Transactions, dans le cadre de la lutte contre la fraude et de la préservation de l'intégrité et afin de pouvoir se conformer à la législation et à la réglementation. Les entretiens téléphoniques enregistrés ne sont pas conservés au-delà du délai légalement autorisé pour les finalités susmentionnées. Ces enregistrements sont utilisés avec les plus grandes précaution et discrétion. En cas de litige concernant le contenu des entretiens téléphoniques enregistrés, le Client a le droit d'écouter les entretiens téléphoniques enregistrés.

### 33. Services de Paiement hors ligne (transactions différées)

- 33.1 Le Client peut accepter des transactions différées si cela a été convenu par écrit avec CCV. CCV fournira alors au Client des Services de Paiement hors ligne. Le Client ne peut utiliser les transactions différées qu'en cas de dysfonctionnement à la suite duquel la machine de paiement est (temporairement) incapable de traiter les transactions en ligne.
- 33.2 Le Client est seul responsable de l'activation et de la désactivation du paramètre permettant de recevoir des Opérations différées et de l'envoi des Opérations différées en ligne par l'intermédiaire de la Machine de paiement une fois que celle-ci est de nouveau en ligne. Pour éviter toute utilisation involontaire ou abusive, il est nécessaire d'activer et de désactiver ce paramètre au moyen d'un code de sécurité ou d'un mot de passe.
- 33.3 L'activation des Services de Paiement hors ligne et l'acceptation de Transactions différées se font aux risques et périls du Client. Il n'y a pas de pré-crédit et/ou de garantie de paiement pour les Transactions différées. Seules les Transactions approuvées par l'émetteur sont payées en même temps que toutes les autres Transactions.

### 34. Suspension de la Prestation de Services de Paiement

- 34.1 CCV a le droit de suspendre entièrement ou partiellement et avec effet immédiat la possibilité d'effectuer des Transactions auprès du Client, sans être tenu à une quelconque indemnisation, si :
- a. il est d'avis qu'une telle suspension est nécessaire en vue de maintenir la sécurité et l'intégrité des Méthodes de paiement ou du Transport. Cette nécessité peut résider dans des obligations entre d'autres parties de la chaîne de paiement ou entre CCV et d'autres parties de la chaîne de paiement et qui ont une répercussion sur la relation avec le Client ;
  - b. CCV sait ou pense que le Client n'honore pas une ou plusieurs de ses obligations au titre du Contrat ;
  - c. le Client refuse de collaborer (suffisamment) aux demandes de CCV sur la base d'une politique interne et de la réglementation et de la législation, p. ex. lors de l'accueil (ou du retour) du Client ;

- d. le Client a été déclaré en faillite, un sursis de paiement ou un accord de rééchelonnement des dettes est demandé en faveur du Client, l'entreprise du Client fait l'objet d'une cessation ou d'une liquidation, ou le Client se trouve confronté à un endettement problématique ou perd d'une autre manière la gestion de ses biens ou d'une partie de ceux-ci ;
  - e. le risque de voir le Client ne pas être en mesure d'honorer ses obligations de paiement qui résultent de l'utilisation d'une Méthode de paiement permettant de disposer d'une marge de crédit a considérablement augmenté.
- 34.2 CCV informera le Client dans les meilleurs délais d'une suspension. CCV est habilité à assortir des conditions plus détaillées à la levée de la suspension. Toutes les créances que CCV détient sur le Client au titre du Contrat à la date de la suspension sont immédiatement exigibles dans l'un des cas mentionnés au premier paragraphe ci-dessus.

### 35. Pannes, mesures d'urgence et inspections

- 35.1 CCV, le ou les Propriétaires du système, le ou les Acquéreurs et/ou la ou les Autorités de contrôle peuvent adopter des mesures d'urgence vis-à-vis de la Méthode de paiement ou des Interfaces de paiement utilisées par le Client. Ces mesures d'urgence peuvent consister en un blocage de la Méthode de paiement/de l'Interface de paiement en cas de (présomption de) fraude ou si l'intégrité des Transactions ne peut pas être garantie. Les mesures d'urgence sont prises ou non à la discrétion de CCV, du ou des Acquéreurs, du ou des Propriétaires de système ou de la ou des Autorités de contrôle et, autant que possible, en considération des intérêts raisonnables du Client.
- 35.2 CCV ou un tiers auquel il fait appel est habilité, sur première demande, à soumettre à des inspections les Produits, Méthodes de paiement et Interfaces de paiement mis en place/utilisés chez le Client ou pour le Client, ainsi que les systèmes impliqués dans leur fonctionnement. Le cas échéant, le Client garantira à CCV ou au tiers désigné par ses soins ou intervenant pour lui l'accès à l'équipement et aux systèmes concernés.
- 35.3 En cas de pannes, travaux de maintenance, incidents de sécurité ou autres signalés (au préalable) par CCV, CCV a le droit de limiter et/ou suspendre tout ou partie de l'acceptation de Transactions à l'aide de la Méthode de paiement sans être redevable d'une quelconque indemnité. CCV permettra au maximum au Client de prendre connaissance à l'avance de la suspension (visée), sauf si CCV l'estime déraisonnable en rapport avec par exemple (mais sans s'y limiter) la prévention ou la détection de fraude ou les intérêts de tiers.



### 36. Versement de Paiements

- 36.1 Nonobstant ce qui est précisé aux articles 36.3, 37.4, 37.6 et à la condition que le Dépôt (si cela a été convenu) soit au Niveau du Dépôt, les avoirs du Titulaire du compte reçus par CCV au profit du Client de la part de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système dans le cadre d'une Transaction valide (Autorisation positive) seront versés au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant leur réception par CCV sur le Compte en banque du Client, sauf s'il en a été convenu autrement entre le Client et CCV. Dans le cas de la Méthode de paiement collectif pour cartes de crédit, une période plus longue peut valoir pour le transfert sur le Compte en banque. Sauf en cas de disposition contraire dans le Contrat ou les présentes Conditions générales, CCV ne retiendra aucune provision et/ou aucuns frais sur les montants dus au Client.
- 36.2 L'article 35.1 n'est pas applicable si :
- a. le Propriétaire du système ou l'Acquéreur demande à CCV de ne pas mettre le montant des Transactions à la disposition du Client ;
  - b. CCV estime qu'il est question de plus d'une Transaction pour le même achat ou s'il est question de façon démontrable de Transactions traitées de manière erronée à la suite de défaillances techniques ;
  - c. CCV est d'avis qu'il est suffisamment plausible que le Client n'ait pas ou pas entièrement honoré les obligations résultant du Contrat ou qu'il existe une divergence d'opinion à ce sujet entre le Client et CCV ;
  - d. une Transaction a été approuvée dans une situation où l'Autorisation n'a pas pu être vérifiée et/ou le Titulaire du compte a contesté l'Autorisation ; ou
  - e. en cas de présomption de fraude.

Dans ces circonstances, CCV peut suspendre voire entièrement abandonner le paiement.

- 36.3 CCV a le droit d'adapter le schéma de paiement ou la fréquence des paiements, pour autant que la loi l'autorise.
- 36.4 CCV fait appel à la Stichting Beheer Derdengelden CCV pour honorer ses obligations au titre du Contrat et des présentes Conditions générales. Toutes les Transactions, dans le cadre desquelles CCV intervient en tant que Prestataire de Services de Paiement collectif, passent par cette fondation.
- 36.5 Le Client vérifiera, toujours dès que possible, mais pas plus d'un (1) mois après la date de réception d'une Confirmation de paiement, si la Transaction concernant la Confirmation de paiement, moyennant ou non l'intervention de CCV en qualité de Prestataire de Services de Paiement collectif, a été créditée sur le Compte en banque. Si le Client pense qu'une Transaction n'a pas été créditée intégralement ou ne l'a pas été dans les délais, le Client doit aviser CCV de cet état de fait le plus tôt possible, mais jamais plus de deux (2) mois après la date d'émission de la Confirmation de paiement par CCV. CCV n'est pas obligé de traiter les notifications de ce type du Client si elles sont reçues après l'expiration du délai indiqué dans la phrase précédente.
- 36.6 Seul CCV procédera (fera procéder) à des versements au Client à la suite de Transactions par Méthode de paiements collectifs. Le Client s'abstiendra de faire valoir des demandes de versement à l'encontre de l'Acquéreur et/ou du Propriétaire du système.

### 37. Dépôt

- 37.1 CCV peut demander un Dépôt au Client. Le Niveau de Dépôt sera établi par CCV dans le respect du volume de Transactions (attendu) du Client, de la Méthode de paiement convenue et, le cas échéant, de la possibilité de proposer un Remboursement par le Client au Titulaire du compte. CCV a le droit d'adapter le Niveau de Dépôt à sa seule discrétion.
- 37.2 À la demande du Client, CCV informera le Client de la manière dont le Niveau de Dépôt a été fixé.

- 37.3 CCV est habilité à utiliser les paiements qu'il doit verser au Client dans le cadre du Contrat et/ou des présentes Conditions générales pour maintenir le Dépôt au Niveau de Dépôt.
- 37.4 CCV a le droit, sur demande de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système, de confier tout ou partie du Dépôt fourni par le Client à l'Acquéreur ou au Propriétaire du système concerné.
- 37.5 Une fois le Contrat résilié ou si CCV cesse de fournir des Services de Paiement pour un Client, et lorsqu'il est clair qu'aucun Chargeback n'est possible, CCV reversera le Dépôt au Client, en retenant toute obligation de paiement éventuellement encore due à ce moment par le Client à CCV.

### 38. Chargebacks et Remboursement

- 38.1 Selon les Règles du système applicables, le Titulaire du compte ou Propriétaire du système peut demander un Chargeback. CCV reçoit un avis du Propriétaire du système. CCV informe ensuite le Client du Chargeback.
- 38.2 CCV traite un Chargeback selon les Règles du système applicables. CCV n'est pas partie au litige entre, d'une part, le Client et, d'autre part, le Titulaire du compte ou le Propriétaire du système. Si un Chargeback est honoré, c'est la preuve pleine et entière que le Chargeback satisfait à toutes les conditions. Le Client ne peut pas faire intervenir CCV pour s'opposer à un Chargeback ou à une amende et aux frais s'y rapportant. Le Client n'a pas non plus le droit de proposer une nouvelle Demande d'autorisation en vue de son traitement si un Chargeback a été accordé pour la Demande d'autorisation initiale.
- 38.3 En cas de Chargeback, CCV a le droit d'imputer au Client tous les frais se rapportant directement audit Chargeback.
- 38.4 Le montant du Chargeback et les frais du Chargeback sont imputés au Client et peuvent être compensés par les paiements à verser au Client. Si une imputation n'est pas possible, CCV encaissera le montant du Chargeback auprès du Client, ou CCV le déduira du Dépôt.
- 38.5 Les Clients auprès desquels des Chargebacks surviennent (dans une mesure supérieure à la moyenne) peuvent être exclus par CCV ou le Propriétaire du système de certaines Méthodes de paiement.
- 38.6 Si le Client utilise le produit Remboursement ou Remboursement par code PIN de CCV et souhaite proposer celui-ci au Titulaire de compte, cette option devra être assortie des conditions suivantes :
  - a. Le Client supporte le risque d'une utilisation non autorisée du produit Remboursement or Remboursement par code PIN et préserve CCV de toutes les conséquences découlant de tout abus en la matière. Le Client doit vérifier que le produit Remboursement or Remboursement par code PIN n'est utilisé et sécurisé que par des personnes autorisées et conformément aux présentes conditions.
  - b. CCV et/ou l'Acquéreur fixe des limites pour les Remboursements qui ne doivent pas être dépassées et qui pourront être modifiées en tout temps ;
  - c. le Client n'exécute une transaction de Remboursement ou de remboursement par code PIN que lorsqu'il a une obligation (de paiement) envers le Titulaire du compte pour un remboursement total ou partiel en rapport avec un bien ou un service fourni par le Client.
  - d. le Titulaire de compte donne au Client une preuve de paiement de la Transaction faisant ressortir que le Titulaire de compte ou un tiers autorisé a utilisé chez le Client une carte de paiement, un téléphone mobile ou une carte de crédit pour payer un produit ou service du Client pour lequel l'ordre de Remboursement par code PIN est effectué ;
  - e. le montant du Remboursement ou du Remboursement par code PIN ne peut pas être supérieur au montant de la Transaction concernée, conformément à la preuve de paiement visée au point d ;

- f. le Client ne peut accorder un Remboursement à un Titulaire de compte pour une Transaction traitée précédemment par le biais d'une Méthode de paiement autre que celle utilisée pour la Transaction initiale ;
  - g. le Client s'abstiendra d'utiliser le Produit Remboursement ou Remboursement par code PIN à des fins autres que celles auxquelles le Produit est destiné, comme décrit aux points c et d du présent article. L'utilisation non autorisée comprend, mais sans s'y limiter, l'achat de produits ou de services, les paiements liés aux systèmes d'épargne (y compris les systèmes de timbres et les programmes de fidélité), les paiements de loteries, de concours et d'autres jeux (de hasard), le versement de la petite monnaie sur un paiement en espèces ou le remboursement aux employés des dépenses qu'ils ont engagées au nom du Client.  
Le Produit - ou la caisse liée ou intégrée au Produit - doit être sécurisé par un mot de passe qui est demandé en cas de Remboursement. Le Client ne peut pas supprimer ou désactiver cette sécurité ;
  - h. Si le Remboursement se déroule correctement, le Terminal de paiement imprime un bordereau de transaction. Le Client doit revêtir ce bordereau de sa signature et remettre celui-ci immédiatement au Titulaire de compte. Le bordereau de transaction vaut preuve du Remboursement ;
  - i. le montant du Remboursement ou des Transactions de remboursement par code PIN et une éventuelle amende sont facturés au Client et peuvent être imputés par CCV au Client dans le cadre des Transactions et sur la base des paiements à effectuer en vertu du Contrat ou des présentes Conditions générales ;
  - j. CCV a le droit de désactiver la fonctionnalité du produit Remboursement ou Remboursement par code PIN.
- 38.7 CCV a le droit de refuser un Remboursement sans être tenu de verser au Client une indemnité (à titre de dommages), par exemple si le Dépôt n'atteint pas le Niveau du Dépôt, si le Client ne remplit pas ses obligations envers CCV ou si les limites fixées conformément à l'article 37.6, point b, ont été dépassées. CCV communiquera un refus le plus rapidement possible.
- 38.8 CCV a, à tout moment, le droit de limiter l'utilisation du produit Remboursement, de la suspendre ou d'y mettre un terme. Une telle suspension ou résiliation a dans tous les cas lieu si CCV a la présomption qu'il est question de fraude dans le cadre de l'utilisation du produit Remboursement, que le Produit Remboursement ou Remboursement par code PIN est utilisé de façon non conforme aux points c, d et g, du présent article et/ou si le Client dépasse les volumes/limites des Remboursements convenus avec CCV.
- 38.9 CCV a le droit d'imputer des frais pour un Remboursement. Ces frais seront déduits d'un montant éventuellement dû au Client dans le chef des Transactions et du Contrat ou des présentes Conditions générales.

### 39. Obligations du Client

- 39.1 Le Client communiquera à CCV à la première demande de CCV toutes les données nécessaires en rapport avec l'exécution du Contrat, dont CCV a besoin pour traiter des Transactions, y compris – mais non exclusivement – les données qui :
- a. permettent à CCV de mener une enquête sur l'identité du ou des bénéficiaires effectifs, la solvabilité, les références et d'autres informations pertinentes concernant le Client et ses représentants ;
  - b. permettent à CCV d'enregistrer, pour chaque Transaction, le code de secteur que la Banque-Carrefour des Entreprises a attribué au Client ;
  - c. permettent à l'Émetteur d'informer les Titulaires de compte au sujet des Transactions effectuées.

- 39.2 Le Client n'exerce et n'exercera pas d'activités dans des secteurs se livrant à des activités interdites par CCV, le ou les Propriétaires du système et/ou le ou les Acquéreurs, telles que (liste non limitative) la pornographie, les contenus réservés aux adultes, la bestialité, la perversité ou prostitution, les services d'escorte, ou les jeux de hasard à distance, la télévente de médicaments sur ordonnance et la télévente de produits de tabac, les coffee shops et autres magasins qui vendent des drogues, le trafic d'organes, le trafic d'armes, le télémarketing *inbound* et *outbound*, le commerce de gros de pierres précieuses, la revente de tickets, le time-sharing immobilier, l'aide lors de l'enregistrement de crédit illicite, avance d'espèces/avance directe d'espèces, le commerce de devises virtuelles, les Prestataires de services généraux, tout ce que le Client déclare par la réalisation du Contrat. De plus, CCV peut également désigner d'autres secteurs dans lesquels le Client n'est pas autorisé à exercer d'activités. CCV peut en outre désigner des secteurs pour lesquels le Client doit obtenir l'autorisation expresse de CCV avant de pouvoir y être actif.
- 39.3 En complément aux dispositions de l'article 8 des présentes Conditions générales, le Client informera également CCV à propos de tout changement concernant son entreprise et ayant une influence sur l'exécution du Contrat. Cette obligation s'applique en tout état de cause, mais non exclusivement, dans les situations suivantes :
- a. aliénation, affermage ou toute autre forme de cession, de scission ou de cessation de l'entreprise du Client ;
  - b. changement de lieu du point de vente du Client ;
  - c. modification ou résiliation du Compte en banque ;
  - d. modification du type d'exploitation du Client ;
  - e. modification de la nature des Produits et/ou Services ayant une influence sur le code MCC ;
  - f. modification de l'équipement et/ou des réseaux de communication de données utilisés par le Client dans le cadre des Transactions ;
  - g. modification des nombres de Transactions mensuels attendus, du nombre moyen de Transactions, de la valeur de transaction moyenne, du montant de transaction maximal et/ou des nombres les plus élevés de Transactions.
- 39.4 Le Client est tenu d'informer CCV et, le cas échéant, l'Autorité de contrôle dans les cas suivants :
- a. dès que le Client a connaissance de la survenance de Transactions frauduleuses ou la soupçonne ;
  - b. si le Client enregistre, traite ou transmet des données concernant des Transactions ;
  - c. s'il est question de graves incidents de sécurité, y compris les fuites de données.
- Le Client est responsable envers CCV de tous les dommages résultant du non-respect du devoir d'information mentionné au présent article.
- 39.5 Le Client s'engage envers CCV et CCV stipule à chaque Titulaire de compte qui réalise une Transaction avec l'aide d'une Méthode de paiement (par le biais d'une stipulation pour autrui) que le Client n'utilisera les données reçues dans le cadre de l'exécution de la Transaction réalisée à l'aide d'une Méthode de paiement et concernant le Titulaire de compte qu'aux fins du traitement administratif de la Transaction et dans le respect des obligations légales relatives au traitement de données à caractère personnel. Le Client ne conservera pas les données plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire et organisera une destruction complète et sûre des données une fois le délai de conservation nécessaire arrivé à échéance.
- 39.6 Le Client ne traitera et conservera les données (de carte) et les données relatives au paiement ou d'autres données confidentielles que dans le respect des Conditions PCI et veillera à :
- a. avoir implémenté une séparation adéquate des tâches dans ses systèmes informatiques, y compris l'environnement de développement, de test et de production ;
  - b. avoir pris des mesures de sécurité appropriées pour protéger efficacement ses réseaux, sites Internet, serveurs et réseaux de communication contre les attaques et les abus ;

- c. avoir mis en œuvre des procédures efficaces pour protéger et limiter efficacement l'accès aux données de paiement sensibles ;
  - d. avoir pris des mesures suffisantes pour organiser l'accès aux systèmes de sorte que cet accès ne soit obtenu que lorsqu'il est strictement nécessaire ;
  - e. avoir procédé à des tests sous la surveillance d'un service de gestion des risques afin de garantir la solidité et l'efficacité de ces tests ;
  - f. garantir que la solidité et l'efficacité des mesures de sécurité sont évaluées à intervalles réguliers ;
  - g. imposer ces obligations à la partie à laquelle la sous-traitance est confiée, si le Client sous-traite les activités ;
  - h. participer à une auto-évaluation si le Client le souhaite ou à présenter son certificat de conformité PCI ;
  - i. avoir séparé de façon suffisamment claire les procédures liées aux Transactions des procédures appliquées dans la boutique en ligne de manière à ce que le consommateur sache clairement qu'il communique avec le prestataire de Services de Paiement et non pas avec le Client.
- 39.7 Le Client est lui-même responsable de la disponibilité, de la sécurité et du fonctionnement des dispositifs techniques nécessaires et veillera à ce que ces dispositifs techniques soient toujours conformes aux spécifications établies par CCV, en ce compris les compléments et modifications à ces spécifications.
- 39.8 Dans le cas de Méthodes de paiement en ligne, le Client reçoit un token mis à disposition par CCV (la clé API). Le Client, ou un tiers impliqué par le Client, doit avoir conscience de son caractère secret et doit agir en fonction. Le Client, ou un tiers impliqué par le Client, doit conserver ce token de manière sûre. En cas de fuite de ce token ou s'il tombe d'une quelconque autre façon dans le domaine public, les conséquences en découlant sont à charge du Client. Les exigences supplémentaires suivantes s'appliquent également au Client :
- a. l'accès au token pour le paiement doit être suffisamment sécurisé ;
  - b. en cas de changement de l'utilisation de la Méthode de paiement en ligne, le Client doit demander l'accord préalable de CCV ;
  - c. le Client ne peut utiliser la clé API que pour la boutique en ligne/l'application pour laquelle CCV a effectué un screening. Il n'est pas permis d'utiliser la clé API à d'autres fins ou pour d'autres sites que ceux approuvés par CCV.
- 39.9 Le Client est autorisé, à ses propres frais et risques, à engager des tiers pour la réalisation du Contrat. Le Client s'assurera que les tiers engagés par ses soins connaissent parfaitement les obligations découlant pour le Client du Contrat, des Conditions générales ou des Prescriptions, et sont liés par celles-ci. Le Client veillera à ce que ces tiers respectent correctement ces obligations et fera sur première demande de CCV respecter ces obligations par voie de droit. Le Client a conscience que l'implication de tiers induit des risques. Le Client choisira ces tiers avec le plus grand soin.
- 39.10 À la demande de CCV, le Client est tenu de coopérer à une enquête menée par CCV ou les Propriétaires du système, l'Acquéreur ou l'Autorité de contrôle compétente ou en leur nom et concernant le mode d'Acceptation de Transactions, la confidentialité des données du Titulaire du compte ainsi que des infractions graves à la sécurité des informations confidentielles. Si une infraction est constatée lors de cette enquête, CCV est habilité à facturer au Client les frais de l'enquête ou les frais qui lui auront été facturés en rapport avec l'enquête.
- 39.11 CCV est habilité à (faire) inspecter pendant les heures de travail les locaux ou les systèmes électroniques du Client à partir desquels sont exercées les activités professionnelles et

commerciales dans le cadre desquelles des Transactions sont effectuées. Le Client apportera sur demande et gratuitement toute sa collaboration à une telle inspection.

- 39.12 Le Client n'est autorisé à (faire) exécuter que les Transactions qui émanent d'une source connue et fiable. CCV interdit au Client d'effectuer des Transactions « hoax », même pour vérifier la disponibilité de la Méthode de paiement. En cas de panne lors de l'utilisation d'une Méthode de paiement, le Client est tenu de directement en informer CCV et de fournir à CCV, sur première demande, de plus amples informations concernant la panne et les mesures adoptées par le Client. Le Client doit suivre les instructions données par CCV à la suite de la notification.
- 39.13 Le Client est également tenu au respect d'autres instructions de CCV, de l'Acquéreur ou du Propriétaire du système concernant l'utilisation de la Méthode de paiement.
- 39.14 Le Client n'interviendra nullement en tant que prestataire de Services de Paiement ni ne facilitera des achats entre particuliers sans lui-même conclure de contrat d'achat avec le Titulaire de compte. Le Client libère CCV de tout dommage subi par CCV en cas d'infraction par le Client de la disposition précédente.
- 39.15 Le Client vérifiera régulièrement, mais à tout le moins une fois tous les quatorze (14) jours calendrier, sur le site Web de CCV si des nouvelles informations concernant la ou les Méthodes de paiement convenues avec lui sont disponibles.
- 39.16 Le Client est tenu d'utiliser des versions récentes d'un logiciel antivirus, d'un logiciel anti-espion, d'un pare-feu et d'autres instruments techniques de sécurité pour protéger l'utilisation des Méthodes de paiement. Si le Client découvre ou suspecte la présence d'un virus ou d'un logiciel espion, ou d'un accès non autorisé par des tiers, il doit le signaler immédiatement à CCV et prendre toutes les mesures possibles pour limiter les dommages.
- 39.17 Le Client est tenu de respecter strictement les Prescriptions concernant l'utilisation de la Méthode de paiement. Dans tous les cas, le Client :
- a. fournira ces informations sur son site Web ou dans d'autres expressions commerciales à ses Clients, ce qu'il est obligé de faire sur la base de la législation en vigueur dans les pays où ou à partir desquels les Services sont fournis ;
  - b. informera ses Clients et continuera de les informer à propos de toute limitation appliquée par le Client concernant la reprise de produits et/ou services fournis ;
  - c. s'assurera qu'il se conforme et continuera de se conformer, le cas échéant, à ses obligations concernant la législation basée sur la Directive 2011/83/UE relative à la protection des consommateurs régissant la vente à distance, telle que modifiée, complétée ou remplacée ou non, appliquée ou applicable ;
  - d. veillera à ce qu'aucune confusion ne naisse dans le chef de ses Clients concernant l'identité du Client dans le cadre des produits et/ou services à fournir ;
  - e. veillera à n'utiliser les services de CCV que pour les produits et/ou services qu'il fournit.
- 39.18 Le Client informera les personnes concernées de toute (pré-)autorisation, en précisant le montant réservé à l'autorisation.
- 39.19 Le Client ne donnera en aucun cas à la présentation de la possibilité de réaliser des Transactions avec l'aide d'une Méthode de paiement une position secondaire, par exemple par le biais de la position sur le site Web, de la taille de la présentation, du niveau de convivialité ou de recommandations implicites ou explicites par rapport à d'autres Méthodes de paiement éventuelles. Le Client n'adresse pas la présentation des Méthodes de paiement d'une manière qui implique l'approbation d'un produit ou service du Client ou de normes de tiers pour authentification.
- 39.20 Préalablement à une Transaction, le Client informe le Titulaire de compte des frais qu'il porte en compte pour l'utilisation de la possibilité de payer à l'aide d'une Méthode de paiement spécifique.

Ces frais sont mentionnés séparément et ne dépassent pas les frais directs du Client pour l'utilisation de la Méthode de paiement.

- 39.21 Si le Client, en vertu du Contrat, peut utiliser une certaine Méthode de paiement, le Client ne peut alors pas interdire l'utilisation de cette Méthode de paiement par le Titulaire de compte pour la réalisation d'une Transaction.
- 39.22 CCV n'est pas responsable envers le Client des actions (juridiques) des Titulaires de compte. Le Client libère CCV de toutes les demandes de Titulaires de compte liées à une Transaction et à l'utilisation de Méthodes de paiement et indemnise à CCV le préjudice qu'il subit à la suite de telles demandes.
- 39.23 Si le Client a reçu la Confirmation du paiement, le Client ne reportera pas l'exécution de la Transaction, ni ne la suspendra ou contrecarrera sur la base de l'hypothèse que le Titulaire de compte n'a pas (encore) payé le Client.
- 39.24 Le Client veille à ce que les Transactions soient effectuées correctement et dans le respect de la réglementation et de la législation en vigueur et à ce que ses obligations vis-à-vis des Titulaires de compte dans le chef des Transactions soient strictement respectées. Le Client résoudra de manière raisonnable les litiges avec les Titulaires de compte concernant les Transactions à ses propres frais et risques.
- 39.25 Le Client doit conserver une copie de tous les documents électroniques et autres concernant la Transaction et la commande et la livraison de ses produits et services pendant une période de minimum cinq (5) ans à compter de la Transaction traitée ou, si ce délai est plus long, pendant la période de garantie applicable du produit et des services fournis. La copie de l'administration inclut, sans s'y limiter, les données d'envoi (si pertinentes), les factures pour le produit et/ou les services fournis, le bordereau de transaction ou le relevé du Terminal de paiement et tous les contacts avec le Titulaire de compte.
- 39.26 Le Client applique une procédure de réclamation et d'escalade pour les Titulaires de compte, le Client mettant un point de contact accessible par courrier électronique et/ou téléphone à la disposition des consommateurs.

#### 40. Responsabilité

- 40.1 CCV n'est pas responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte d'un ordre de paiement lorsque cet ordre de paiement n'a pas été exécuté sur la base d'un identificateur unique correct. CCV n'est pas non plus responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte d'un ordre de paiement lorsque le Client n'a pas effectué les contrôles de la ou des Confirmations de paiement conformément à l'article 35.5 des présentes Conditions générales, ou a omis de le faire en temps utile.
- 40.2 Il est possible que les Prescriptions de certaines Méthodes de paiement prévoient une limitation plus étendue de la responsabilité. Si tel est le cas, cette limitation plus étendue prévaudra sur toutes les autres limitations de responsabilité.
- 40.3 CCV ne sera en aucun cas responsable des dommages causés par d'autres parties en ce compris, mais sans s'y limiter, une Autorité de contrôle, ni des dommages subis du fait du fonctionnement défectueux des plateformes de Méthode de paiement fournies par ces autres parties, comme l'Acquéreur.

#### 41. Résiliation et dissolution

- 41.1 En complément à l'article 7 des présentes Conditions générales, CCV peut résilier le Contrat avec effet immédiat si le Client ne respecte pas les Prescriptions, dépasse les limites imposées ou accepte des Transactions qui, selon l'avis de CCV, sont contraires à ce qui a été défini dans les présentes Conditions générales.



- 41.2 Si le Contrat ou l'utilisation d'une Méthode de paiement est résiliée dans les douze (12) mois, CCV a le droit de facturer les frais réels qui ont été engagés par CCV.
- 41.3 En plus des dispositions de l'article 7.4 des présentes Conditions générales, CCV est habilité à résilier le Contrat par écrit, avec effet immédiat, après une mise en demeure formelle (en indiquant le motif de la dissolution), mais sans intervention judiciaire et sans nécessité de mise en demeure, et CCV et l'Acquéreur sont en droit de désactiver les Produits et/ou les Méthodes de paiement, sans que le Client ait droit à une indemnisation, si :
- a. le Client n'honore pas, pas à temps ou pas convenablement les obligations lui incombant en vertu du Contrat et des Prescriptions, y compris – mais non exclusivement – le respect de mesures préventives (complémentaires) imposées pour prévenir la fraude et/ou garantir l'intégrité des paiements ;
  - b. il est question de fraude ou d'un autre manquement grave du Client dans le cadre du Transport ;
  - c. une mesure émanant d'une instance de contrôle oblige CCV à le faire ;
  - d. la législation ou la réglementation nationale ou internationale oblige CCV à le faire ;
  - e. les agissements du Client sont contraires à la législation ou à la réglementation ou peuvent nuire à la réputation de CCV ou d'un de ses sous-traitants (y compris les tiers impliqués dans le Transport) ;
  - f. la situation financière du Client est en très net recul ;
  - g. d'importants intérêts de CCV (ou d'une autre entité en faisant partie) font qu'il ne peut raisonnablement pas être exigé de CCV qu'il poursuive les prestations de services en vertu du Contrat ;
  - h. le Client perd d'une autre manière la gestion de ses biens ou d'une partie de ceux-ci.
- 41.4 Si l'Acquéreur et/ou un Propriétaire du système résilie le contrat conclu avec CCV relatif à l'offre de Méthodes de paiement et/ou au traitement de Transactions, soit avec effet immédiat, soit moyennant un délai de préavis, CCV est habilité en conséquence à résilier également le Contrat avec effet immédiat ou pour une date d'annulation antérieure ou identique à celle annoncée par l'Acquéreur ou le Propriétaire du système.
- 41.5 Sans préjudice des dispositions du présent article, CCV est également en droit d'exiger du Client qu'il lui indemnise le préjudice, les frais, les intérêts, etc. que CCV aura subis du fait d'une situation décrite au présent article.
- 41.6 En cas de résiliation par CCV du Contrat, le Client n'a droit à aucune forme d'indemnisation.
- 41.7 Après résiliation du Contrat, les obligations qui de par leur nature continuent à produire des effets, par exemple – sans que cela soit limitatif – les obligations en matière de traitement des Transactions et Chargebacks, le devoir de diligence et l'obligation de conservation, la confidentialité, la responsabilité et l'inscription au crédit du Compte en banque, restent pleinement d'application pour autant que ces Transactions soient intervenues avant la résiliation du Contrat.



## G. Conditions spécifiques concernant CCV SoftPOS

### 42. Champ d'application

- 42.1 Ce chapitre s'applique lorsque le Client recourt à CCV SoftPOS de CCV et installe l'application CCV SoftPOS via l'App Store de manière à ce qu'il puisse commencer à utiliser CCV SoftPOS.

### 43. Obligations du Client

- 43.1 Si le Client recourt à CCV SoftPOS, il doit veiller à ce que les exigences minimales suivantes sont respectées :
- a. les dispositifs SoftPOS doivent prendre en charge les services Google GMS ;
  - b. les dispositifs SoftPOS doivent disposer d'une version récente du système d'exploitation Android, à savoir au moins une version qui reçoit régulièrement des mises à jour de sécurité officielles. Au moment de la publication des présentes Conditions Générales, CCV exige la version 11 avec les mises à jour les plus récentes ;
  - c. les dispositifs SoftPOS doivent disposer d'une version Android GMS, l'utilisation d'une version non GMS est explicitement exclue ;
  - d. les dispositifs SoftPOS doivent avoir accès à Google SafetyNet et à l'API Play Integrity ;
  - e. la dernière version de Google Play Services doit être installée sur les dispositifs SoftPOS ;
  - f. les dispositifs SoftPOS doivent avoir accès à l'Internet pour les services spécifiques nécessaires au fonctionnement de la solution SoftPOS en particulier et le dispositif SoftPOS en général ;
  - g. la date et l'heure des dispositifs SoftPOS doivent être réglées de manière à ce qu'elles ne diffèrent pas de l'heure réelle de plus de 60 secondes ;
  - h. le mode développeur ne doit pas être activé ;
  - i. le mode débogage ne doit pas être activé ;
  - j. les dispositifs SoftPOS ne doivent être débridés ;
  - k. le bootloader doit être verrouillé ;
  - l. Google Play Protect doit être activé ;
  - m. Le NFC doit être activé ;
  - n. l'application CCV SoftPOS doit être chargée via Google Play Store ;
  - o. l'application CCV SoftPOS doit avoir accès à la caméra, à la localisation, au stockage et au microphone du dispositif SoftPOS ;
  - p. pendant l'utilisation de l'application CCV SoftPOS, aucune autre application ne peut utiliser la caméra et/ou le microphone ;
  - q. si le dispositif SoftPOS utilise le WiFi et si un pare-feu est installé sur le dispositif SoftPOS, le Client doit configurer le pare-feu pour permettre à CCV SoftPOS d'accéder à l'Internet.
- Ces exigences minimales peuvent changer au fil du temps à la suite de nouveaux développements, d'exigences légales ou des Conditions générales de PCI.
- 43.2 En dérogation à l'article 28.5 des présentes Conditions Générales, le Client veillera à installer dans les meilleurs délais les mises à jour de l'application CCV SoftPOS telles que publiées par CCV dans l'App Store. CCV applique un délai de grâce de sept (7) jours à compter de la publication d'une mise à jour dans le Google Play Store. Si la mise à jour n'est pas installée dans ce délai de grâce, l'application CCV SoftPOS n'acceptera plus de transactions pour des raisons de sécurité.
- 43.3 Le Client est responsable des accords avec le fournisseur de caisse, le fournisseur Mobile Device Management (MDM), l'opérateur réseau et l'Acquéreur, ainsi que de l'intégration par ces derniers.
- 43.4 Il appartient au Client de garantir que chaque utilisateur final se conformera aux « Conditions minimales du Contrat de licence d'utilisation de SoftPOS (*SoftPOS Minimum End-User Licence Agreement Terms*) » - disponibles dans l'App Store et sur <https://www.ccv.eu/nl/over->

[ccv/algemeen/algemene-voorwaarden/](https://ccv.algemeen/algemene-voorwaarden/) - et de sauvegarder chaque utilisateur final contre toute demande éventuelle découlant du non-respect des présentes conditions.

#### **44. Changements apportés à CCV SoftPOS**

- 44.1 Si un Émetteur, un Propriétaire du système ou toute autre partie prenante s'oppose de quelque manière que ce soit à l'utilisation de CCV SoftPOS ou à la manière dont CCV SoftPOS est appliqué, CCV s'efforcera de trouver une solution acceptable.
- 44.2 CCV peut à tout moment, après accord préalable avec le Client, modifier, suspendre et/ou résilier le Service si :
  - a. un Propriétaire du système le demande à juste titre sur la base des Règles du système applicables ;
  - b. un Acquéreur ou un Émetteur le demande à juste titre sur la base de motifs légaux ou contractuels ; ou
  - c. il existe une obligation légale pour CCV de le faire.
- 44.3 Les actes de CCV reposant sur une des circonstances mentionnées dans le présent article ne peuvent être reprochés à CCV et ne constituent pas un défaut d'exécution ni tout autre motif d'indemnisation.

## H. Conditions spécifiques concernant les Marketplaces

### 45. Champ d'application

- 45.1 Cette section s'applique aux Conventions avec les Marketplaces et avec les sous-marchands des Marketplaces. Aussi bien la Marketplace que le sous-marchand sont tous deux considérés comme Client et, en tant que tels, doivent se conformer aux dispositions des présentes Conditions Générales et du Contrat.
- 45.2 Les transactions sont effectuées sur la base de cette section et sont entièrement distinctes de toutes les autres Conventions entre CCV et le sous-marchand.

### 46. Obligations de la Marketplace et/ou du sous-marchand

- 46.1 CCV se réserve le droit de vérifier les termes du contrat entre la Marketplace et le sous-marchand. En particulier, la Marketplace s'abstiendra de faire un mauvais usage de la possibilité de verser des commissions. Les commissions facturées aux sous-marchands doivent être conformes au marché, prévisibles et représenter la valeur du ou des services fournis par la Marketplace.
- 46.2 La Marketplace reprend à son compte et exécute les obligations du sous-marchand envers CCV en ce qui concerne les services ou produits vendus par l'intermédiaire de la Marketplace, dans le cas où le sous-marchand ne peut pas, ne peut plus ou ne peut pas remplir pleinement ces obligations.
- 46.3 La Marketplace accepte en tout temps les frais éventuels résultant de tous les flux de paiement, indépendamment de la nature ou du type de flux de paiement.
- 46.4 Dans ses conventions avec les sous-marchands, la Marketplace soumet ses sous-marchands à ce qui suit :
  - a. Dans tous les cas, la Marketplace a le droit de retenir la commission pour des motifs d'équité et de raison.
  - b. CCV a le droit de répercuter les obligations (financières) de la Marketplace sur le sous-marchand, dans le cas où la Marketplace ne peut pas satisfaire à ses obligations (financières) vis-à-vis de CCV et dans la mesure où il s'agit de transactions dans lesquelles le sous-marchand est impliqué.
  - c. Le sous-marchand accepte le règlement (a posteriori) par la Marketplace des frais liés aux transactions qui n'ont pas été réglées immédiatement.
- 46.5 Lorsque la Marketplace constate un comportement suspect chez le sous-marchand, celle-ci devra le signaler immédiatement auprès de CCV. Parmi les comportements suspects, il faut citer en tout état de cause le blanchiment d'argent et la non-livraison ou la livraison défectueuse de services ou de produits dans une proportion supérieure à la moyenne. Les dispositions des présentes Conditions Générales en matière de résiliation et de suspension par CCV s'appliquent pleinement.
- 46.6 Si le sous-marchand constate un comportement suspect sur la Marketplace, il doit immédiatement le signaler auprès de CCV. Les dispositions des présentes Conditions Générales en matière de résiliation et de suspension par CCV s'appliquent pleinement.

### 47. Autres dispositions

- 47.1 CCV se réserve le droit de refuser des sous-marchands, indépendamment de la Marketplace et sans avoir à le justifier. Les dispositions des articles 3.4 et 3.5 s'appliquent pleinement.
- 47.2 Indépendamment de la Marketplace, CCV se réserve également le droit de suspendre ou d'interrompre la fourniture de services au sous-marchand en réaction, notamment, à des changements de procédures, d'évaluations de risques ou des résultats de (re)boarding.
- 47.3 CCV n'est en aucun cas responsable de l'exécution des instructions de paiement convenues entre la Marketplace et le sous-marchand. La Marketplace est chargée de transmettre l'instruction de

paiement à CCV conformément au Contrat. La Marketplace sauvegarde CCV contre toute demande des sous-marchands.

- 47.4 Si le sous-marchand souhaite contester le montant qui lui est versé pour les transactions traitées, il doit en premier lieu contacter la Marketplace. CCV n'est en aucun cas à considérer comme partie en cas de litige entre la Marketplace et le sous-marchand et CCV n'a aucune obligation de concilier les parties.
- 47.5 CCV n'est pas une partie au flux financier où le règlement a lieu a posteriori entre la Marketplace et le sous-marchand.