

1. Bases contractuelles et champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions particulières régissent l'exécution des services de paiement par Unzer à l'égard des commerçants souhaitant offrir à leurs clients finaux la possibilité de payer les marchandises ou les services achetés chez eux au moyen de cartes de paiement (cartes de crédit et de débit, en particulier Visa, Mastercard, UnionPay ainsi que d'autres organismes émetteurs de cartes convenus, Girocard et prélèvement automatique électronique) en présence physique du titulaire de la carte (ci-après dénommé « titulaire de la carte » ou « client final ») et de la carte au point de vente dans le commerce physique (POS) (champ d'application).
- 1.2 Les modes de paiement mandatés individuellement par le commerçant sont mentionnés dans les « **Détails commerciaux** » du contrat commerçant.
- 1.3 Pour remplir les obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions particulières, Unzer est autorisée à faire appel aux services de prestataires tiers. Lorsque cela est expressément prévu dans les présentes conditions particulières, ces dernières peuvent être complétées pour certains modes de paiement par des exigences et conditions spécifiques des prestataires tiers pour la fourniture des prestations de Unzer au titre des présentes conditions, dans la mesure où cela est acceptable pour le commerçant.
- 1.4 Les présentes conditions particulières complètent les « CGV One Unzer ». Sauf disposition contraire expressément prévue dans les présentes conditions particulières, les dispositions des « CGV One Unzer » s'appliquent à l'exécution de services de paiement dans le cadre des présentes conditions particulières. En cas de contradiction entre les « CGV One Unzer » et les présentes conditions particulières, ces dernières prévalent.

2. Étendue des prestations relatives à l'acceptation des paiements par carte

- 2.1 Lors de la souscription des prestations relatives à l'acceptation des paiements par carte, Unzer assure pour le commerçant, par le biais de l'interface de connexion choisie par ce dernier, le traitement et le décompte des transactions effectuées par le client final dans le cadre de la commande de marchandises ou de services (« transactions par carte ») au moyen d'une carte de paiement du type de carte convenu, et soumises par le commerçant à Unzer. Les cartes au sens des présentes conditions particulières comprennent également les cartes déposées sur un autre support (p. ex. un smartphone). Les détails concernant les types de cartes convenus, la devise des transactions ainsi que les rémunérations figurent dans les « **Détails commerciaux** » du contrat commerçant.
- 2.2 La condition préalable au traitement technique (dit capture) et au décompte des transactions est que celles-ci aient été préalablement autorisées par le client final et par Unzer (cf. clause 16.3) et que le commerçant ait rempli ses obligations conformément à la clause 16.2.

3. Obligations particulières pour l'acceptation des paiements par carte

- 3.1 Les organismes émetteurs de cartes à l'origine de l'acceptation des paiements par carte exigent le respect de réglementations définies (entre autres « Scheme-Rules »). Le commerçant s'engage à exercer son activité dans le respect des réglementations définies par les organismes émetteurs de cartes de crédit dans leur version en vigueur. Les différentes réglementations peuvent être consultées sur le site Internet de l'organisme émetteur de cartes concerné.
- 3.2 Obligations relatives aux clients finaux

Le commerçant s'engage à présenter ses offres de manière à ne pas donner l'impression que Unzer ou les organismes émetteurs de cartes sont les fournisseurs de la prestation ; le commerçant doit, entre autres, préciser de manière bien visible et irrévocable au titulaire de la carte que le commerçant est responsable de la vente des marchandises ou des services, du service après-vente, du traitement des réclamations et des conditions de vente.

4. Exigences et obligations relatives aux terminaux

- 4.1 Le commerçant reconnaît et accepte que l'exécution des services de paiement par Unzer nécessite l'acquisition, l'exploitation et l'entretien de l'infrastructure nécessaire à l'acceptation des paiements par carte dans le commerce physique (c'est-à-dire terminal fixe ou virtuel, routeur, serveur, stations de chargement pour terminal, etc.). L'acquisition de cette infrastructure ainsi que les mesures techniques de sécurité visant à prévenir tout usage abusif de l'infrastructure relèvent exclusivement de la responsabilité du commerçant et ne sont pas dues par Unzer dans le cadre des présentes conditions particulières.
- 4.2 Le commerçant s'engage à utiliser pour le traitement des paiements par carte dans le commerce physique exclusivement des terminaux certifiés EMV conformes à la norme PCI DSS applicable, agréés par les organismes émetteurs de cartes et acceptés par Unzer. Le terminal doit être en mesure de traiter des transactions sans contact. En outre, les terminaux certifiés requièrent
 - a) une réception conforme aux exigences spécifiques de chaque pays respectif ;
 - b) à protéger l'infrastructure avec laquelle les terminaux sont exploités, en particulier les ordinateurs (y compris tous les éléments de réseau associés) ainsi que les supports de données comportant des données de cartes (notamment les numéros de carte, les dates d'expiration ou les données transactionnelles), avec la diligence requise contre toute utilisation non autorisée/usage abusif ou manipulation par des tiers et, en particulier, à garantir par des mesures appropriées qu'aucune transaction abusive n'est effectuée lors de l'utilisation des terminaux ainsi que sur les supports de données sur lesquels sont enregistrées les données de cartes de crédit. En cas de suspicion d'accès non autorisé à un terminal ou à un ordinateur, le commerçant est tenu d'en informer immédiatement Unzer ;
 - c) à placer tous les terminaux au point de vente et aménager la zone de caisse de manière à ce que le titulaire de la carte ait un accès direct au terminal (en particulier à l'affichage, aux touches de commande et au lecteur de carte) et ne puisse pas être observé lors de la saisie éventuellement nécessaire d'un code PIN (numéro d'identification personnel) ;
 - d) à présenter les logos d'acceptation et les logos relatifs à l'application des procédures d'authentification, mis à disposition par Unzer, en fonction du type de carte ou du moyen de paiement accepté, à un endroit bien visible dans la zone des caisses ;
 - e) à communiquer immédiatement à Unzer, par le moyen de communication convenu dans les conditions particulières POS, toute modification et/ou extension des informations fournies dans les renseignements personnels ou dans le processus d'enregistrement en ligne concernant le nombre, l'emplacement et l'identifiant (ID) des terminaux correspondants, notamment en cas de mise hors service, de remplacement ou de changement d'un terminal et/ou de l'emplacement (de l'activité commerciale) ;

- f) à communiquer par écrit à Unzer, sur demande, quels terminaux sont activement utilisés. Le commerçant autorise Unzer à réclamer cette information directement aux fabricants de terminaux/fournisseurs de logiciels ou autres fournisseurs d'infrastructures. Le commerçant s'engage à soutenir Unzer dans cette démarche et
 - g) à former son personnel à la manipulation et à l'utilisation correctes de l'infrastructure et des terminaux à des intervalles appropriés, notamment lors de leur mise en service. Il attire également l'attention de son personnel, à intervalles réguliers ou en cas d'événements concrets (p. ex. en cas de risque d'abus nouvellement apparu), sur les mesures de sécurité à adopter pour prévenir les abus et les fraudes ;
 - h) à utiliser les terminaux uniquement sur le territoire.
- 4.3 Unzer se réserve le droit de procéder, sans préavis, à des adaptations techniques et/ou organisationnelles quant à certaines fonctionnalités. Cela comprend également les modifications relatives au mode de transmission des données à la plateforme Unzer One, notamment le refus de la saisie manuelle par le commerçant des données de cartes. Si ces modifications nécessitent une adaptation de l'infrastructure du commerçant, celui-ci s'engage à effectuer les ajustements à ses propres frais raisonnables, en conformément aux les instructions de Unzer.
- 4.4 Le commerçant s'engage à accepter les modifications et les compléments apportés par Unzer et/ou ses partenaires (entre autres les fournisseurs d'infrastructures, les fournisseurs de terminaux, etc.) visant à accroître le niveau de sécurité.
- 4.5 Le commerçant s'engage à soumettre toutes les données transactionnelles exclusivement dans le respect respectant les détails des dispositions prévues aux clauses 19 (« Confidentialité ») à 21 (« Protection des données » et « Sécurité des données et dispositions relatives à la sécurité des données dans le cadre de l'acceptation des paiements par carte (norme PCI DSS entre autres) ») des CGV One Unzer. Cela s'applique également pour les adaptations de l'infrastructure résultant des adaptations techniques et/ou organisationnelles de la part de Unzer conformément aux clauses 4.3 et 4.5 des présentes conditions particulières.
- 5. Obligations générales du commerçant**
- 5.1 S'il n'accepte pas tous les types de cartes des organismes émetteurs de cartes convenus, le commerçant s'engage à informer le titulaire de la carte de cette situation de manière claire et non équivoque et, dans tous les cas, avant le traitement de la transaction. En fonction des moyens de paiement ou des types de cartes acceptés par les organismes émetteurs de cartes convenus, le commerçant est tenu d'afficher clairement les logos d'acceptation correspondants ainsi que les logos relatifs à l'application des procédures d'authentification à un endroit bien visible (p. ex. aussi pour le paiement sans contact) à l'entrée du magasin et à la caisse ainsi qu'au terminal respectif. Le commerçant s'engage également à accepter toutes les cartes du type de carte qu'il accepte, émises par l'organisme émetteur de cartes convenu dans l'Espace économique européen, en Serbie, en Bosnie-Herzégovine, en Macédoine du Nord, au Kosovo, à Gibraltar et au Royaume-Uni. Le commerçant s'engage à ne pas refuser d'accepter une carte en raison de l'identité de l'émetteur ou du titulaire de la carte.
- 5.2 Le commerçant s'engage, pour l'acceptation d'une carte de paiement, à ne pas exiger ni indiquer au titulaire de la carte un montant minimal ou maximal de transaction. Le commerçant s'engage également à ne pas subordonner l'acceptation d'une carte de paiement à la renonciation par le titulaire de la carte à son droit de révoquer la transaction.
- 5.3 En cas d'acceptation des cartes de paiement, le commerçant s'engage
- a) à ne pas effectuer de paiement en espèces ni d'octroi de prêt en contrepartie du débit sur la carte ;
 - b) à accepter la carte pour les prestations ne pouvant pas être fournies immédiatement uniquement si le titulaire de la carte est informé d'une fourniture ultérieure de la prestation de manière vérifiable, y compris vis-à-vis de Unzer (entre autres par e-mail) ;
 - c) à ne pas modifier ou corriger les données d'un reçu après sa signature. Si une correction est nécessaire, un nouveau reçu doit être émis ;
 - d) à prendre, avec la diligence d'un commerçant avisé, des mesures pour prévenir l'utilisation abusive des cartes et à signaler immédiatement à Unzer tout soupçon d'utilisation abusive ;
 - e) à conserver l'original du reçu imprimé par le terminal (justificatif commerçant) conformément à la clause 9 et à en remettre une copie (reçu client) au titulaire de la carte. En cas d'utilisation d'un terminal, le reçu doit être transmis au titulaire de la carte par e-mail s'il le souhaite ;
 - f) à ne pas facturer de frais pour l'acceptation de la carte ;
 - g) à ne pas soumettre de créance qui soit illégale ou contraire aux bonnes mœurs en vertu du droit applicable à l'acte juridique avec le titulaire de la carte, en particulier selon les lignes directrices éthiques de Unzer.
- 6. Obligations du commerçant dans le cadre des procédures/de la soumission des transactions**
- 6.1 Le commerçant est autorisé, après approbation préalable de Unzer, à conclure un accord avec des tiers certifiés PCI DSS (tels que des prestataires de services de paiement, des opérateurs de réseau, etc.) qui transmettent à Unzer les transactions du commerçant pour le compte de ce dernier. Unzer ne refusera pas l'intégration des tiers susmentionnés sans raison valable. Les coûts résultant de et liés à l'intégration des tiers susmentionnés, en particulier ceux relatifs à leur mise en ligne, aux retards et/ou aux erreurs causés par ceux-ci, sont entièrement à la charge du commerçant et, le cas échéant, remboursés à Unzer. Unzer est en droit de facturer au commerçant de tels coûts et frais engagés par Unzer ou de les déduire des rémunérations ou paiements à effectuer au commerçant.
- 6.2 Le commerçant est tenu d'informer Unzer au préalable, et au moins six (6) semaines à l'avance, des adaptations liées au routage des transactions par un tiers et/ou d'un changement de ce tiers. Unzer se réserve le droit de s'opposer à de telles adaptations et/ou changements en présence d'un motif valable.
- 6.3 Lorsqu'une carte lui est présentée, le commerçant lit les données nécessaires à la transaction soit à partir de la puce de la carte soit à partir de la bande magnétique dans le cas d'une carte sans puce, au moyen d'un terminal. Sauf accord écrit préalable avec Unzer, le commerçant n'est pas autorisé à saisir manuellement les données de la carte dans le terminal.
- 6.4 Le commerçant est tenu de transmettre à Unzer les transactions à effectuer dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de transaction. Pour les transactions arrivant sur la plateforme Unzer One plus de quarante-huit (48) heures après la date de transaction dans un enregistrement de données prêt à être traité, Unzer se réserve le droit de ne pas verser les transactions correspondantes au commerçant ou d'exiger le remboursement ou la compensation des versements déjà effectués.
- 6.5 Le commerçant reconnaît et accepte que le transfert de données depuis l'infrastructure du commerçant vers la plateforme Unzer One relève exclusivement de sa responsabilité, que le transfert de données soit effectué par le commerçant ou par un tiers.
- 6.6 Le commerçant reconnaît et accepte –sous réserve du respect des délais de soumission conformément à la clause 6.4 ci-dessus – qu'une saisie manuelle ultérieure des transactions perdues ou livrées erronées ou incomplètes est possible exclusivement dans les cas où une défaillance technique lors de la transmission ou du traitement des données en est la cause. Les erreurs de comptabilisation (p. ex. en cas d'enregistrement d'un

montant trop élevé ou trop faible) en sont expressément exclues. La saisie ultérieure de transactions soumises plus de soixante (60) jours (cartes de débit) ou cent quatre-vingts (180) jours (cartes de crédit) après la date de transaction est exclue. Il en va de même pour les transactions dont les données n'ont pas été déposées sur la plateforme Unzer One.

7. Obligations des parties dans le cadre de l'acceptation des paiements par carte

7.1 Unzer ne procédera au règlement des transactions soumises par le commerçant uniquement

- a) si le commerçant a demandé un numéro d'autorisation, l'a reçu et l'a saisi sur le justificatif ;
- b) si le reçu a été établi en deux exemplaires par un terminal agréé ;
- c) si les informations suivantes figurent sur le reçu manière complète et lisible : (i) le numéro de la carte, (ii) le prénom et le nom du titulaire de la carte, (iii) la date d'expiration de la carte, (iv) le montant brut du paiement, y compris la TVA, (v) la date de la transaction et de l'établissement du reçu, (vi) la raison sociale et l'adresse du commerçant ainsi que (vii) le numéro d'autorisation ;
- d) si la saisie du code PIN dans le terminal, le cas échéant, est effectuée exclusivement par le titulaire de la carte en personne ;
- e) si, dans la mesure où, dans le cadre du prélèvement automatique électronique, le terminal n'exige pas la saisie du code PIN conformément à la clause 7.1d), le reçu établi par le terminal est signé par le titulaire de la carte en personne sur la ligne de signature prévue à cet effet. En cas d'utilisation d'un terminal, la signature est apposée par le titulaire de la carte directement sur l'écran du terminal mobile ;
- f) si, lors du traitement des transactions UnionPay, la saisie du code PIN, ou d'une combinaison de six chiffres, est effectuée par le titulaire de la carte. De plus, chaque reçu doit être signé par le titulaire de la carte. Pour les transactions dites sans contact, le niveau de sécurité applicable est contrôlé via le terminal matériel. Si les paramètres de sécurité enregistrés sur la carte et/ou le terminal matériel le permettent, ni la saisie du code PIN ni la signature ne sont requises. Dans le cas contraire, le titulaire de la carte est invité à saisir son code PIN ou à signer le reçu généré par le terminal ;
- g) si le numéro de carte et la date d'expiration figurant sur le reçu correspondent au numéro de carte et à la date d'expiration figurant sur la carte de paiement ;
- h) si la carte de paiement n'a pas été visiblement altérée ;
- i) si la carte n'a pas été invalidée par des listes d'opposition ou d'autres notifications au commerçant ;
- j) si le commerçant a comparé une éventuelle photo figurant sur la carte avec la personne qui a présenté la carte de paiement ;
- k) si le commerçant n'a pas réparti le montant d'une transaction sur plusieurs transactions par carte ;
- l) si le commerçant n'a soumis qu'une seule fois chaque transaction pour décompte et s'il prouve à Unzer, à la demande de celle-ci, que chaque transaction soumise repose sur une opération commerciale avec le titulaire de la carte ;
- m) si les éventuels plafonds de transaction fixes imposés par les organismes émetteurs de cartes afin d'éviter les transactions frauduleuses, les rétrofacturations et les taux élevés de rétrofacturation sont respectés ; Unzer met à la disposition du commerçant les plafonds de transaction actuelles sur demande formulée à l'adresse suivante : support@unzer.com ;
- n) si le commerçant a reçu au préalable une autorisation du client final pour celles-ci (cf. § 675 lettre j du Code civil allemand (BGB)) ;

o) si le commerçant a fourni pour celles-ci l'ensemble des données de transaction (notamment l'ID, la devise et la date de transaction ainsi que toutes les données relatives au processus d'achat, telles que le contenu de l'achat, les documents transmis, le prénom et le nom du titulaire de la carte, à l'exception du numéro de vérification de la carte et de tout mot de passe ou code PIN) ;

p) si le commerçant effectue une clôture de caisse à la fin de chaque journée ouvrable (d'activité) ;

q) si elles ont été effectuées avec une carte de paiement qui, selon les informations fournies par le titulaire de la carte, était valide. Cela signifie que la date de transaction se situe dans la période de validité de la carte, que la carte de paiement ne figure pas sur une liste d'opposition ou qu'elle n'a pas été déclarée invalide suite à une autre notification au commerçant.

7.2 Si la signature du titulaire de la carte est exigée pour l'acceptation de la carte, le commerçant ne s'engage à accepter la carte que si celle-ci

- a) est présentée physiquement par le titulaire de la carte ;
- b) est présentée dans le délai de validité figurant sur la carte ;
- c) n'est pas manifestement un faux ;
- d) présente toutes les caractéristiques de sécurité ; et
- e) est signée par le titulaire de la carte.

7.3 Le commerçant s'engage en outre, pour les transactions avec confirmation de signature, à s'assurer

- a) que le titulaire de la carte signe personnellement le reçu en sa présence ;
- b) que la signature sur le reçu papier ou sur l'écran (pour les terminaux) correspond à celle figurant au verso de la carte ; et
- c) que les quatre derniers chiffres du numéro de la carte sont identiques aux quatre derniers chiffres du numéro imprimé sur le reçu.

7.4 En cas de doute, le commerçant doit vérifier l'identité du titulaire de la carte à l'aide d'une pièce d'identité officielle (concordance du nom et du prénom) et mentionner sur le reçu que les données de la pièce d'identité et de la carte ont été comparées et vérifiées. Pour les terminaux, cette mention doit être conservée avec une référence à l'ID de transaction correspondant.

7.5 Si un titulaire de carte a oublié son code PIN ou si le système ne permet pas d'autres saisies de code PIN, le commerçant n'est pas autorisé à accepter la carte conformément à la clause 12.

7.6 Le commerçant est tenu de présenter à Unzer, à sa demande, les reçus signés et/ou les justificatifs de prestation (entre autres la clôture de caisse).

7.7 En cas de violation par le commerçant de cette clause 7, le commerçant ne pourra prétendre à aucun droit de décompte et de versement de la part de Unzer conformément à la clause 12 des « CGV One Unzer ».

8. Autorisation

Le commerçant reconnaît et accepte qu'en autorisant la transaction, Unzer vérifie uniquement si une carte est bloquée et/ou si un plafond de carte est dépassé. L'autorisation accordée n'implique aucune responsabilité quant à l'exécution ou à l'applicabilité de la transaction par Unzer.

9. Obligation de conservation

9.1 Le commerçant est tenu

- a) de conserver en lieu sûr tous les originaux des reçus papier ainsi que les copies des reçus électroniques, toutes les données transactionnelles, tous les documents (y compris les données de transactions individuelles) ainsi que les données et documents de commande correspondants pendant au moins dix-huit (18) mois à

compter de la date de transaction. Les obligations légales de conservation du commerçant restent inchangées ;

- b) de conserver les données électroniques sous forme cryptée et de les protéger contre tout accès non autorisé, notamment dans le respect des exigences PCI DSS en vigueur ;
- c) de présenter immédiatement sur demande de Unzer, les reçus papier et les reçus électroniques. Si le commerçant ne transmet pas un reçu demandé dans le délai fixé par Unzer ou d'autres documents relatifs à une transaction par carte soumise et si l'établissement émetteur de la carte refacture le montant pour cette raison, Unzer est autorisée à le refacturer au commerçant.

10. Réclamation/remboursements/avoirs

- 10.1 Si le titulaire de la carte doit être remboursé totalement ou partiellement d'une transaction après qu'elle a été réglée, le commerçant doit effectuer un avoir (« crédit ») sur la même carte que celle utilisée pour la transaction, au niveau du terminal. Un avoir ne peut être effectué uniquement sur une opération préalablement débitée via la carte respective et ne peut pas excéder le montant de ce débit.
- 10.2 En cas d'utilisation de terminaux, le commerçant a la possibilité de soumettre par écrit à Unzer, une demande d'avoir ou d'avoir partiel sur une transaction déjà effectuée. Le commerçant n'est pas autorisé à procéder à un remboursement par un autre moyen (p. ex. en numéraire ou par virement). Lorsque le commerçant émet un avoir, Unzer est en droit d'exiger du commerçant le remboursement ou la compensation de la transaction déjà décomptée ou rémunérée, majorée des éventuels frais.

11. Rétrofacturations dans le commerce physique

- 11.1 En cas d'acceptation des paiements par carte dans le commerce physique, Unzer dispose également d'un droit de rétrofacturation va l'encontre du commerçant lorsque le titulaire de la carte conteste la transaction et que la présence de la carte au point de vente au moment de la transaction ne peut pas être prouvée par le commerçant. C'est notamment le cas
 - a) lorsque le commerçant qui accepte des cartes EMV lit les données de la carte via un « terminal non certifié EMV » (sans lecteur de puce EMV) ;
 - b) lorsque le commerçant ne lit les données de la carte ni à partir de la puce EMV ni à partir de la bande magnétique, mais les saisit manuellement à l'aide du clavier du terminal (conformément aux procédures de secours décrites au à la clause 12 « Dysfonctionnements et procédures de secours ») ;
 - c) lorsque le titulaire de la carte déclare par écrit ou par e-mail, dans un délai de cent vingt (120) jours à compter du débit du compte ou de la date à laquelle la prestation a été ou aurait dû être fournie au titulaire de la carte, et en fournissant les justificatifs correspondants, que
 - ni lui ni une personne qu'il a mandatée n'a donné l'instruction de paiement ayant entraîné le débit de son compte carte (sauf si l'instruction a été donnée via une procédure de sécurité spéciale autorisée à cet effet par Unzer, si cette procédure a identifié le titulaire de la carte comme étant l'auteur de l'instruction et s'il n'a pas été fait usage d'une carte prépayée non rechargeable ou du canal de vente MoTo) ;
 - la prestation ne correspondait pas à une description écrite du produit disponible au moment de l'achat et que le titulaire de la carte a restitué la marchandise au commerçant ; ou
 - qu'une prestation était défectueuse et/ou que les marchandises sont endommagées.
- 11.2 Les dispositions relatives aux rétrofacturations selon les « Conditions particulières relatives à la vente à distance » ne sont pas affectées par cette disposition.
- 11.3 Unzer se réserve le droit de modifier ou de compléter les dispositions de la clause 11 (« Rétrofacturations dans le

commerce physique ») par notification par e-mail au commerçant en respectant un délai de quatre (4) semaines, si Unzer estime que ces modifications sont nécessaires en raison de pratiques abusives potentielles ou si ces modifications deviennent nécessaires en raison de directives des organismes de cartes ou d'une autorité de surveillance.

12. Dysfonctionnements et procédures de secours

12.1 Informations générales

Les dysfonctionnements suivants peuvent survenir :

- a) dysfonctionnement de l'infrastructure ou du terminal ; et/ou
- b) dysfonctionnement de la carte (carte endommagée).

Dans des cas exceptionnels et uniquement si Unzer l'a préalablement autorisé, le commerçant peut recourir aux procédures de secours manuelles conformément à la présente clause 12. Le commerçant est conscient du risque accru de rétrofacturation des rémunérations conformément à la clause 11 (« Rétrofacturations dans le commerce physique ») en cas de transactions effectuées au moyen de procédures de secours. Le commerçant n'est pas tenu d'accepter les cartes pour le paiement en cas de dysfonctionnement conformément à la présente clause 12.

- 12.2 En cas d'application des procédures de secours, le commerçant doit dans tous les cas réclamer au titulaire de la carte une pièce d'identité officielle et vérifier que les données de la pièce d'identité (nom et prénom) correspondent à celles figurant sur la carte. Après l'application des procédures de secours, le commerçant est tenu de détruire immédiatement toutes les données de la carte saisies manuellement. Le numéro de vérification de la carte ainsi que, le cas échéant, les données lues et enregistrées sur les bandes magnétiques des cartes ne doivent en aucun cas être stockées ou conservées par le commerçant au-delà de la date à laquelle la transaction a été autorisée.

- 12.3 Il n'existe aucune procédure de secours pour les transactions Visa Electron, V PAY, Maestro et UnionPay, ni pour les transactions Dynamic Currency Conversion (DCC). Il n'existe pas non plus de procédure de secours en cas de dysfonctionnement du terminal.

- 12.4 Procédure de secours en cas de dysfonctionnement du système ou du terminal :

Si le système ou le terminal du commerçant tombe totalement ou partiellement en panne, le commerçant doit autoriser chaque transaction par téléphone auprès de Unzer jusqu'à la reprise de l'exploitation du système ou jusqu'à ce que le terminal soit à nouveau opérationnel. Les données transactionnelles ainsi que le numéro d'autorisation reçu doivent être saisis manuellement sur le terminal par le commerçant après la reprise de l'exploitation du système au moyen de la fonction « Réservation autorisée par téléphone ».

- 12.5 Procédure de secours en cas de dysfonctionnement de la carte :

Si le dysfonctionnement est dû à une détérioration de la carte, le commerçant peut procéder à la saisie manuelle des données de la carte sur le terminal. Le commerçant doit impérativement faire autoriser ces transactions au préalable par téléphone auprès de Unzer. La saisie manuelle en tapant les données de la carte sur le terminal s'effectue au moyen de la fonction « Saisie manuelle des données de carte ». Le reçu imprimé par le terminal doit être signé par le titulaire de la carte en personne.

13. Responsabilité

En complément des dispositions relatives à la responsabilité prévues dans les CGV One Unzer, les dispositions suivantes s'appliquent :

Si le dommage survenu résulte d'une erreur dans le réseau de données ou d'un usage abusif du réseau de données, ou d'autres circonstances, sans que Unzer ne soit responsable de ces circonstances, Unzer n'est

responsable unique dans la mesure où les tiers qu'elle a mandatés, en particulier les opérateurs techniques de réseau et la Deutsche Telekom AG ou d'autres entreprises de télécommunications, sont eux-mêmes responsables. La responsabilité de ces prestataires tiers est généralement limitée à la faute intentionnelle et à la négligence grave et prévoit des montants de responsabilité plafonnés.

14. Droit de donner des instructions de Unzer

Le commerçant est tenu de respecter les directives et instructions techniques, organisationnelles et administratives de Unzer, des fournisseurs de terminaux ou d'infrastructures, des acquéreurs ainsi que des organismes émetteurs de cartes.

15. Terminaux non surveillés

Si des transactions sont effectuées via des terminaux non surveillés, le commerçant est tenu de respecter les conditions suivantes :

- a) les symboles d'acceptation, si applicables, doivent être placés à l'entrée des locaux commerciaux ou à proximité de celle-ci, doivent être apposés sur le terminal de paiement ou à proximité immédiate et être présentés de manière équivalente à tous les autres moyens de paiement ;
- b) il doit être fait mention sur le terminal ou à proximité de celui-ci d'une possibilité de contact pour les plaintes et les réclamations, comme p. ex. les prestations ou les livraisons non reçues ou les marchandises endommagées ou défectueuses ;
- c) chaque enregistrement d'autorisation et l'enregistrement de compensation doivent être conformes aux spécifications des organismes émetteurs de cartes ;
- d) à la demande du titulaire de la carte, le commerçant doit lui fournir une facture indiquant le nom de l'acquéreur, l'emplacement du terminal, le montant de la facture, la devise de la transaction, la date d'achat, le numéro de carte abrégé/crypté, le numéro de la transaction, le cas échéant un enregistrement électronique des données de lecture de la bande magnétique ou de la puce, le label de l'application et le certificat de transaction de l'acquéreur dans le cas des transactions par puce – et, dans le cas des distributeurs automatiques de carburant, l'indication de la quantité de carburant vendue ;
- e) aucun paiement en numéraire ne peut être effectué au moyen du terminal non surveillé ;
- f) le commerçant peut renoncer à l'authentification du titulaire de la carte lors de l'utilisation de la carte sur un terminal non surveillé pour payer des frais d'utilisation des infrastructures de transport ou de stationnement uniquement selon les prescriptions du règlement délégué (UE) 2018/389 et des organismes émetteurs de cartes.

Si le commerçant ne satisfait pas aux exigences de la présente clause 15 ou si le titulaire de la carte conteste l'autorisation de la transaction et si le montant de la transaction par carte est ensuite refacturé à Unzer par l'établissement émetteur de la carte, Unzer pourra réclamer le paiement de ce montant au commerçant.

16. Dispositions supplémentaires pour des réservations d'hôtel ou de voiture de location

En cas d'acceptation de la carte de crédit pour des réservations d'hôtel ou de voiture de location, le commerçant est tenu en outre respecter les dispositions de la fiche d'information intitulée « Voiture de location » et/ou « Hôtel » respectivement applicable. La fiche en question fait partie intégrante des présentes conditions particulières.

17. Cession de créances à Unzer

- 17.1 Le commerçant cède à Unzer la créance issue de l'acte juridique correspondant à la transaction à l'encontre du titulaire de la carte respectif ainsi que les éventuelles autres créances liées à cet acte juridique à l'encontre de

l'établissement émetteur de la carte du titulaire de la carte. Unzer accepte cette cession par la présente. La cession prend effet au moment de la soumission de la transaction respective à Unzer.

- 17.2 Le commerçant garantit que la créance cédée à Unzer est exempte de tout vice juridique au moment de la conclusion du contrat, notamment qu'elle est certaine et liquide. Cette garantie couvre également le fait que la créance ne soit pas modifiée ultérieurement dans sa validité juridique, c'est-à-dire qu'elle ne sera pas affectée par un contrat ultérieur avec le titulaire de la carte (ceci inclut, mais pas exclusivement : la contestation, la compensation, la résiliation, la révocation, la réduction et l'exercice d'un droit de retenue, l'exécution d'une rétrofacturation).

- 17.3 En cas de résiliation partielle/totale de l'acte juridique correspondant à la transaction, Unzer rétrocède la créance concernée au commerçant dans le volume correspondant. Le commerçant accepte la rétrocession. La rétrocession prend effet au moment de la résiliation partielle/totale de l'acte juridique sous-jacent. La rétrocession de créances au commerçant s'effectue à la condition qu'aucune possibilité de rétrofacturation sur la créance totale concernée par le client final ou des tiers ne subsiste.

18. Exclusivité

Le commerçant garantit que toutes les transactions effectuées dans le cadre de son activité commerciale seront exclusivement soumises à Unzer pour traitement et facturation pendant toute la durée du contrat commerçant. Si, pendant une période de six (6) mois, le commerçant (i) n'effectue aucune transaction par carte auprès d'Unzer, ou (ii) n'effectue qu'un volume faible de transactions par carte auprès d'Unzer, auquel cas Unzer se réserve le droit d'infliger une pénalité contractuelle de 99 € par mois pendant la durée de la violation. Le volume des transactions par carte est considéré comme faible si, au cours de la période susmentionnée, le nombre de transactions ou le chiffre d'affaires généré par les transactions soumises à Unzer est inférieur de plus de 75 % aux prévisions communiquées par le commerçant, ou le chiffre d'affaires des transactions a diminué d'au moins 25 % par rapport à l'année précédente. Cette disposition n'affecte pas le droit d'Unzer de résilier le contrat pour motif grave (résiliation extraordinaire) conformément aux Conditions Générales de Vente One Unzer, aux clauses suivantes (notamment la clause 19), ni son droit de demander des dommages et intérêts.

19. Résiliation pour motif grave (résiliation extraordinaire), rétractation, dommages et intérêts en cas d'inexécution

- 19.1 Nonobstant les dispositions des CGV One Unzer relatives à la résiliation pour motif grave, Unzer se réserve le droit, en cas de mandat d'un service d'acceptation des paiements par carte au point de vente, de résilier sans préavis le contrat commerçant dans sa totalité ou partiellement pour motif grave, si

- a) le commerçant ne soumet à Unzer, sur une période de six (6) mois, (i) aucune transaction par carte ou (ii) seulement un faible volume de transactions par carte. Le volume de transactions par carte est considéré comme faible (au sens de la phrase précédente) si le nombre de transactions par carte ou le chiffre d'affaires généré par les transactions par carte soumises à Unzer au cours de la période susmentionnée est inférieur de plus de soixante-quinze pour cent (75 %) aux chiffres pronostiqués par le commerçant ;
- b) (i) le montant ou le nombre d'opérations par carte refacturées au commerçant au cours d'une semaine calendaire ou d'un mois calendaire dépasse zéro virgule cinq pour cent (0,5 %) du montant total ou du nombre total d'opérations par carte soumises par le commerçant au cours de la période concernée, ou si (ii) le ratio entre les opérations mensuelles soumis avec des cartes volées, perdues ou contrefaites et les opérations mensuelles

soumises avec des cartes non volées, perdues ou contrefaites dépasse zéro virgule cinq pour cent (0,5 %) ;

- c) la part des transactions par carte signalées comme frauduleuses par les émetteurs de cartes de paiement (taux de fraude) au cours d'un (1) mois calendaire dépasse zéro virgule cinq pour cent (0,5 %) du chiffre d'affaires des transactions par carte (débits uniquement ; à l'exclusion des avoirs) au cours du mois calendaire concerné ;
 - d) un organisme émetteur de cartes décide de suspendre l'acceptation des paiements par carte concernant le commerçant.
- 19.2 Nonobstant les dispositions relatives à la résiliation pour motif grave prévues dans les CGV One Unzer, Unzer se réserve le droit, en cas de soumission de transactions MIT, de résilier sans préavis le contrat commerçant One Unzer dans sa totalité ou partiellement pour motif grave si l'évaluation réglementaire concernant l'applicabilité de l'authentification forte du client aux MIT change.
- 19.3 La mise en œuvre de mesures de sécurité et/ou les modifications de l'infrastructure conformément à la clause point 4 (« Exigences et obligations relatives aux terminaux ») ne sont pas considérées comme des modifications au sens de la clause 1 (« Bases contractuelles et champ d'application ») et ne donnent donc pas droit à une résiliation.