



Conditions générales de fourniture des services de paiement

Annexe au « Contre-cadre de services d'acquiring »

Les présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement (ci-après dénommées "**Conditions générales**") émanent de **K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft.** (dénommée en anglais K&H Payment Services Ltd.), dont le siège social est établi à 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9, Hongrie, numéro de TVA intracommunautaire: HU17780120, numéro d'entreprise: 01 09 338123, agissant par l'intermédiaire de sa succursale belge dont le siège social est établi avenue du Port 2, 1080 Bruxelles, Belgique, numéro de TVA BE 1014.238.829 et portant le nom commercial de KBC Merchant Services (ci-après dénommée "**KBC Merchant Services**"). Les présentes Conditions générales font partie intégrante du **Contrat-cadre de services d'acquiring (ci-après dénommé le "Contrat-cadre")**. Le Commerçant accepte les présentes Conditions générales lors de la signature du Contrat-cadre de services d'acquiring (cover document).

Sauf indication expresse contraire dans le Contrat, les termes ci-dessous sont définis comme suit:

"Acquéreur"

KBC Merchant Services

"Application"

L'application web du Commerçant que KBC Merchant Services met à sa disposition à titre standard dans le cadre du Contrat. L'application web est accessible via une Merchant Zone.

"L'Application e-Banking"

Désigne l'application numérique développée par la Banque, au moyen de laquelle le Commerçant peut gérer les utilisateurs et attribuer des droits d'accès aux services proposés par les unités opérationnelles du groupe KBC ou toute tierce partie, y compris l'accès à Merchant Zone, et via laquelle les Utilisateurs de Merchant Zone peuvent être identifiés et autorisés par le biais d'Identifiants de connexion fournis par la Banque dans le but de sécuriser l'accès à l'Application e-Banking.

"Authentification"

Le processus consistant à identifier et à vérifier l'identité d'un client ou du titulaire d'une carte, ou à vérifier s'il est habilité à utiliser le Moyen de paiement ou la Carte de paiement.

"Autorisation"

Le processus consistant à demander, via KBC Merchant Services, à l'émetteur du Moyen de paiement, y compris à l'émetteur de la Carte de paiement, l'autorisation de débiter un moyen de paiement afin d'exécuter une Transaction (en particulier, vérification de la validité de la Carte de paiement et de la disponibilité de fonds suffisants pour exécuter la Transaction).

"Banque"

KBC Bank SA (dont le siège social est établi avenue du Port 2, 1080 Bruxelles, Belgique, numéro de TVA BE 0462.920.226, RPM Bruxelles) ou CBC Banque SA (dont le siège social est établi avenue Albert 1er 60, 5000 Namur, Belgique, numéro de TVA BE 0403.211.380, RPM Liège, Division Namur), agissant comme agent de KBC Merchant Services lorsqu'elle renvoie ses propres clients vers KBC Merchant Services.

"Boutique en ligne"

La boutique en ligne dans laquelle le Commerçant offre des biens/services aux Clients.

"Bouton de paiement"

Un Moyen de paiement proposé par le Commerçant dans sa Boutique en ligne, qui renvoie le Client vers son application bancaire électronique dans laquelle il peut initier et approuver l'opération de paiement (sur la base d'un ordre de paiement prérempli et non modifiable).

“Carte de paiement”

Une carte de débit ou de crédit émise par une institution bancaire et financière et avec laquelle le Client peut faire des paiements. Son utilisation et son fonctionnement sont précisés dans les conditions générales du Schéma de paiement (ci-dessous désigné par les ‘Règles’).

“Client”

Toute personne physique ou morale agissant en tant que client ou tout professionnel qui achète des biens/services au Commerçant.

“Commerçant”

La personne physique ou morale, agissant en tant que professionnel (donc pas en tant que consommateur), qui a conclu un contrat avec K&H Payment Services Ltd. pour recevoir des services d’acquiring. Le Commerçant est dûment identifié dans le texte du Contrat-cadre de services d’acquiring (cover document).

“Commission”

Le montant total de la commission portée en compte par KBC Merchant Services au Commerçant pour les Transactions, telle que spécifiée dans la grille tarifaire ou dans la liste de prix faisant partie du Contrat. Ces Commissions comprennent notamment les Commissions d’interchange qui sont répercutées sur l’émetteur, ainsi que les Frais des Schémas de paiement et les Frais de l’Acquéreur.

“Commission d’interchange”

La commission payée directement ou indirectement (c-à-d par un tiers) pour chaque transaction effectuée entre l’émetteur et l’acquéreur qui sont parties à une opération de paiement liée à une carte, telle que définie dans le Règlement.

“Compte”

Le compte professionnel du Commerçant indiqué dans le Contrat utilisé pour le règlement des Transactions et, le cas échéant, pour le paiement des Frais et frais facturés par KBC Merchant Services. Le Commerçant s’engage à conserver ce Compte dans les livres de la Banque lorsque cette dernière intervient en tant qu’agent lors de la conclusion des conventions et signe le Contrat au nom et pour compte de KBC Merchant Services.

“Contrat”

Le “Contrat-cadre de services d’acquiring” en vertu duquel K&H Payment Services Ltd., agissant par l’intermédiaire de sa succursale belge KBC Merchant Services, accepte de fournir au Commerçant les Services de paiement et des produits liés qui sont spécifiés dans les Modules Contractuels. Le Contrat-cadre comprend l’ensemble des documents suivants :

- le texte du Contrat-cadre de services d’acquiring (cover document),
- les Modules Contractuels ,
- la grille tarifaire ,
- le mandat de domiciliation SEPA,
- les présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement,
- le Manuel du Commerçant.

Ces documents constituent l’intégralité du Contrat-cadre entre les Parties pour ce qui concerne son objet. Les tarifs, les conditions générales et le manuel du commerçant sont publiés sur le site <https://merchantservices.kbc.be/fr/documents>.

“Entretien”

La maintenance technique des Terminaux de paiement, y compris les mises à jour logicielles.

“Documents”

Les informations/documents liés à toute Transaction initiée avec un Moyen de paiement ou avec une Carte de paiement (p. ex. preuves de paiement de Terminaux de paiement, documents de vente), y compris les informations/documents liés au Contrat sous-jacent de vente/fourniture de biens ou services conclu entre le Commerçant et le Client (p. ex. document de réservation, commande, adresse IP à partir de laquelle la commande a été passée) .

“Droit applicable”

La législation, les lois, les décrets et les règlements applicables à une Partie à la date d’entrée en vigueur du Contrat ou qui deviennent applicables à une Partie après la date d’entrée en vigueur du Contrat, y compris, sans s’y limiter, les lois et règlements en matière de protection des données, comme le RGPD, les lois et règlements en matière de services de paiement, la législation en matière de droits d’auteur, le droit de la concurrence, le droit pénal, la protection du consommateur, les règles d’identification des clients, la loi relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, le Règlement (tel que défini dans le Contrat), les Règles (telles que définies dans le Contrat), toute législation subordonnée, comme des directives, des recommandations ou toute autre disposition similaire émanant d’une autorité compétente, dans la mesure où elles concernent un quelconque aspect des obligations de cette Partie dans le cadre du Contrat.

“Force majeure”

Toute circonstance échappant au contrôle raisonnable d’une Partie et affectant, empêchant ou entravant l’exécution, par cette Partie, de ses obligations contractuelles, son action ou son inaction. Pour l’exécution de la présente convention, la force majeure vise notamment les émeutes, les guerres, les actes de terrorisme, les incendies, les inondations, les tempêtes, les tremblements de terre ou autres catastrophes, ainsi que toute autre circonstance généralement considérée par la jurisprudence et la doctrine belges comme une situation de force majeure, à l’exception des grèves du personnel de l’une ou l’autre Partie, d’un défaut d’exécution par un sous-traitant ou d’un dysfonctionnement dans la chaîne d’approvisionnement de KBC Merchant Services, à moins que ces derniers soient imputables à une situation de force majeure dans le chef du sous-traitant ou d’un tiers fournisseur.

“Frais”

Tous les frais repris dans la grille tarifaire ou dans la liste de prix jointe au Contrat. Cela vise notamment les Commissions liées aux

Transactions et les frais liés à la location et à l'Entretien des Terminaux de paiement.

"Frais de l'Acquéreur"

Les frais payés à l'Acquéreur.

"Frais des Schémas de paiement"

Les frais d'utilisation des Schémas de paiement (y compris les Schémas de cartes) qui sont dus à la société (de carte de paiement) et dont le montant est fixé et modifié unilatéralement par la société (de carte de paiement).

"Heures de travail"

Tout Jour ouvrable entre 8 h 30 et 16 h 30.

"Identifiants de connexion"

Les Commerçants ayant conclu un contrat via la Banque faisant fonction d'agent pour KBC Merchant Services doivent s'identifier à l'aide des identifiants de connexion fournis par la Banque pour l'Application e-Banking afin d'accéder à Merchant Zone par le biais d'une connexion unique (permettant à un Utilisateur de se connecter à/s'identifier dans l'Application e-Banking, puis d'accéder à Merchant Zone sans devoir introduire à nouveau ses identifiants). Le Manuel du Commerçant donne de plus amples informations sur la procédure d'accès. "Jour ouvrable"

Tout jour civil, pendant les Heures de travail pendant lequel KBC Merchant Services et/ou les Banques sont ouvertes, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés légaux et jours de fermeture des banques.

"Merchant Zone"

Une application web par l'intermédiaire de laquelle le ou les Utilisateur(s) de Merchant Zone peu(-ven)t accéder en toute sécurité aux Services de paiement fournis par KBC Merchant Services dans le cadre du présent Contrat.

Merchant Zone utilisateur

"Utilisateur de Merchant Zone" désigne toute personne physique à qui un accès à Merchant Zone a été donné et étant autorisée par le Commerçant à accéder et utiliser Merchant Zone et les données y enregistrées, y compris toutes les données et informations relatives aux paiements.

Un Utilisateur de Merchant Zone peut être:

- **le Commerçant lui-même (si le Commerçant est une personne physique); ou**
- **un représentant légal du Commerçant (si le Commerçant est une personne morale); ou**
- **en fonction de l'Application e-Banking utilisée pour autoriser l'accès à Merchant Zone, toute autre personne physique dûment mandatée par le Commerçant, y compris son personnel, ses agents ou ses prestataires de services, indépendamment du fait de savoir si ces personnes sont des représentants légaux ou non,**

étant entendu que, dans tous les cas, la désignation d'un Utilisateur de Merchant Zone par le Commerçant constitue un consentement explicite et éclairé autorisant K&H Payment Services Ltd. à divulguer des données et informations relatives aux paiements à cette personne pendant la durée et dans le cadre de l'accès accordé.

Les Utilisateurs de Merchant Zone à qui un accès est fourni par le biais des Applications e-Banking sont présumés dûment autorisés en vertu des présentes Conditions Générales.

"Modules Contractuels"

Les Modules Contractuels présentent les services particuliers souscrits par le Commerçant, qu'ils soient liés à la fourniture de Terminaux de paiement (terminaux POS pour le Siège d'exploitation du Commerçant) et/ou à l'acceptation de Moyens de paiement (tels que In-shop, services d'acquiring en magasin physique). Ils font partie intégrante du Contrat et sont régis par les présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement.

"Moyens de paiement"

Les différentes applications de paiement, émises par une instance reconnue, proposées par un Commerçant à ses Clients pour le paiement de biens et/ou services, notamment, les Cartes de paiement et les portefeuilles numériques (indépendants ou intégrés dans des services de banque en ligne). Les Moyens de paiement sont régis par les règles contractuelles standardisées du Schéma de paiement.

'PCI-DSS'

Payment Card Industry Data Security Standard – Des normes de sécurité visant à protéger les données liées aux opérations de paiement par carte, disponibles sur le site <https://www.pcisecuritystandards.org/>.

"Règlement"

Le règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte, qui fixe les règles de négociation des commissions pour l'acceptation de certains types de Cartes de paiement.

"Règles"

Les conditions, règlements, normes et/ou lignes directrices des Schémas de paiement régissant les droits et obligations de tous les participants au Schéma de paiement, en particulier les fournisseurs de services de paiement qui interviennent comme Acquéreurs, les émetteurs et les Commerçants. La version actuelle est disponible sur les sites web des Schémas de paiement (p. ex. <https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor> et <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html>).

“Schéma de cartes”

Un ensemble de conditions, de règlements, de normes et/ou de lignes directrices régissant l'émission et l'utilisation de cartes de paiement déterminés par une société de cartes de paiement dont les cartes de paiement sont acceptées par KBC Merchant Services.

“Schéma de paiement”

Un ensemble de conditions, de règlements, de normes et/ou de lignes directrices régissant l'émission, l'utilisation et l'acceptation de moyens de paiement déterminés par une société (de cartes de paiement) dont les Moyens de paiement sont acceptés par KBC Merchant Services. La liste actuelle des Schémas de paiement se trouve sur le site www.merchantservices.kbc.be.

“Services de paiement”

On entend par ce terme:

- i. la fourniture et l'Entretien de Terminaux de paiement,
- ii. le service consistant à accepter des paiements réalisés avec des Moyens de paiement (dans un point de vente par le biais de Terminaux de paiement), y compris le Bouton de paiement, les paiements différés et autres comme précisé dans le Contrat,
- iii. le traitement d'opérations de paiement pour lesquelles le transfert de fonds vers le Commerçant bénéficiaire est organisé.

“Siège d'exploitation du Commerçant”

Le point de vente du Commerçant (magasin ou autre lieu où le Commerçant fournit des biens/services à des Clients) dans lequel le paiement de biens/services doit être rendu possible conformément au Contrat . Sauf indication contraire dans les présentes Conditions générales, une Boutique en ligne est également considérée comme un siège d'exploitation du Commerçant.

“Société liée”

Voir la définition donnée à l'article 1:20 du Code belge des sociétés et des associations.

“Terminal de paiement”

Un appareil permettant d'accepter des Moyens de paiement pour payer des biens/services dans le monde physique ; sauf indication contextuelle contraire, les accessoires, le PIN PAD et le logiciel sont réputés faire partie du Terminal de paiement.

“Titulaire de carte”

Le titulaire d'une Carte de paiement.

“Transaction”

Une opération de paiement initiée avec un Moyen de paiement et acceptée et traitée par KBC Merchant Services dans l'exécution des Services de paiement.

1. Dispositions introductives

Dispositions générales

1. KBC Merchant Services est responsable de l'identification du Commerçant conformément à la loi belge du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces. KBC Merchant Services reste responsable de l'identification, même si elle sous-traite ses obligations d'identification à la Banque agissant en tant qu'agent, à laquelle incombent de facto les obligations d'identification des clients.
2. Le Commerçant est tenu de détenir un Compte dans l'une des Banques agissant en tant qu'agent de KBC Merchant Services, s'il conclut le Contrat avec l'une de ces Banques. S'il est mis fin à la relation bancaire avec la Banque, le Contrat avec KBC Merchant Services est automatiquement résilié.
3. Le Commerçant est tenu de permettre à ses Clients de payer les biens/services à son Siège d'exploitation par l'intermédiaire des Moyens de paiement convenus.
4. Le Commerçant s'engage à afficher dans son Siège d'exploitation les Moyens de paiement acceptés et à placer les enseignes/logos des Moyens de paiement acceptés à des endroits bien visibles.
5. Le Commerçant n'est pas autorisé à accepter un Moyen de paiement pour le compte d'un autre commerçant.
6. Le Commerçant est tenu d'émettre une preuve de paiement pour chaque Transaction lorsque le Droit applicable ou les Règles l'exigent, ou à la demande du Client.
7. Le Commerçant s'engage à ne pas utiliser les Services de paiement pour des biens ou des services illicites ou interdits dans le pays dans lequel il exerce ses activités ou dans lequel les biens ou services doivent être livrés/fournis.
Le Commerçant ne peut pas, entre autres :
 - i. se livrer à ou entretenir des relations avec toute forme de commerce illicite ou toute activité susceptible d'enfreindre la législation belge ou celle de l'Union européenne ;
 - ii. être un gros pollueur ou s'engager dans des activités socialement sensibles, comme spécifié dans le Cadre de durabilité du Groupe KBC (Site web https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/sustainability-responsibility/FrameworkPolicies/CSD_KBCGroup_SustainabilityPolicyFramework_NL.pdf) ;
 - iii. être ou avoir été reconnu coupable de haine/racisme, de corruption, de fraude ou de blanchiment de capitaux ;
 - iv. s'engager dans des activités susceptibles d'enfreindre la législation belge ou de l'Union européenne relative aux Embargos.
8. Le Commerçant s'engage à respecter les dispositions du Contrat et le Droit applicable.
9. Pendant toute la durée du Contrat, le Commerçant assure qu'il dispose de tous les permis/licences éventuellement requis par le Droit applicable pour l'activité pour laquelle il compte utiliser les Services de paiement et s'engage à en fournir la preuve à première demande de KBC Merchant Services.
10. Le Commerçant et son/ses Utilisateur(s) de Merchant Zone peuvent uniquement accéder à Merchant Zone en s'identifiant au moyen des Identifiants de connexion.
Le Commerçant reconnaît et accepte que l'Utilisateur de Merchant Zone a un accès intégral à toutes les données et informations

disponibles et présentées dans Merchant Zone/dans l'Application de KBC Merchant Services concernant le Commerçant et les Services de paiement, y compris les informations relatives aux Transactions. Le Commerçant comprend ce qu'implique le fait de donner un accès à des Utilisateurs de Merchant Zone. Le Commerçant autorise expressément K&H Payment Services Ltd. à divulguer toutes les données et informations relatives aux paiements à tous les Utilisateurs de Merchant Zone qui auront été désignés par le Commerçant. Une telle autorisation constitue une renonciation explicite à l'obligation de confidentialité envers ces utilisateurs pendant la durée de leur accès. En outre, le Commerçant est et demeure responsable de la saisie complète et correcte par l'Utilisateur de Merchant Zone de toutes les données et informations dans Merchant Zone.

11. Le Commerçant reconnaît et accepte que, lorsqu'il accède à Merchant Zone depuis les Applications e-Banking à l'aide des Identifiants de connexion fournis par la Banque, celle-ci ne peut être tenue responsable de toute perte, tout dommage ou toute réclamation découlant du fonctionnement, de la sécurité, du contenu ou de l'utilisation de Merchant Zone.
12. Si l'accès à Merchant Zone est accordé ou retiré par le biais des Applications e-Banking, cette action est considérée comme ayant été effectuée par ou au nom du Commerçant et constitue une autorisation ou un retrait d'autorisation à accéder aux données et informations relatives aux paiements détenues par KBC Merchant Services et mises à la disposition du Client dans Merchant Zone.
13. L'accès du Commerçant à Merchant Zone via les Applications e-Banking sera résilié à la fin du contrat conclu avec la Banque.

Obligation d'information du Commerçant

14. Le Commerçant est tenu d'informer, sans délai et par écrit, KBC Merchant Services ou la Banque agissant en tant qu'agent dans les cas suivants :
 - a) changement des données d'identification requises par KBC Merchant Services ou par la Banque lors de la conclusion du Contrat, en particulier son nom commercial, sa forme juridique, ses représentants légaux, l'adresse de son siège social ou de son siège d'exploitation, son numéro de téléphone ou d'adresse e-mail, ses personnes de contact, l'(es) utilisateurs de la Merchant Zone et le type ou la nature des biens/services proposés; cette obligation continuera d'exister pendant six mois après la résiliation du Contrat et le Commerçant devra fournir à KBC Merchant Services les documents requis en lien avec les changements ;
 - b) initiation d'une procédure d'insolvabilité ou d'une procédure d'exécution à l'encontre du Commerçant ;
 - c) changement des personnes fournissant des services au Commerçant en lien avec le traitement des Transactions relevant du Contrat, dans la mesure où ces personnes ont accès aux données des Cartes de paiement, des Moyens de paiement ou des Titulaires de carte (p. ex. en téléchargeant des données électroniques et en préparant des dossiers de règlement ou en aidant à rassembler la documentation requise dans le cadre de réclamations) ;
 - d) violation des Règles, que ce soit par le Commerçant ou par une personne fournissant des services au Commerçant en application du point précédent ;
 - e) événement lié aux Services de paiement, qui pourrait entraîner un dépôt de fonds non autorisé sur le Compte du Client ;
 - f) changement dans le modèle d'entreprise du Commerçant susceptible d'avoir une incidence sur sa qualification conformément aux Règles (p. ex. prestataire de services de paiement, marché) ;
 - g) changement effectif ou envisagé du système de paiement du Commerçant connecté au Terminal de paiement, à condition que la connexion ait été certifiée ou que la certification ait été confirmée par KBC Merchant Services ;
 - h) fuite ou abus suspecté ou avéré de données de Clients lié à la fourniture des Services de paiement ;
 - i) problème (quelle qu'en soit la raison) :
 - i. pour livrer les biens commandés ou pour fournir les services commandés au Client correctement et dans les délais,
 - ii. pour en fournir la preuve à KBC Merchant Services,
 - iii. pour rembourser le montant de la Transaction au Client conformément aux instructions de KBC Merchant Services ;
 - j) dysfonctionnement avéré du Terminal de paiement.
- k) Le Commerçant est tenu de s'assurer que les droits d'accès à Merchant Zone alloués correspondent à tout moment au champ des autorisations accordées à chaque Utilisateur de Merchant Zone, y compris les Utilisateurs en lecture seule, et doit immédiatement signaler toute anomalie à K&H Payment Services Ltd.

Règlement des Transactions

15. Sauf disposition contraire dans le Contrat, KBC Merchant Services règle les Transactions de débit (remboursement et comptabilisation, etc.) et de crédit (achat, etc.) à J+1 (le Jour ouvrable suivant) après déduction de la Commission, des Frais et de la TVA (règlement net) et fournit le détail par magasin, par Terminal de paiement, par Service de paiement et par Schéma de cartes sous la forme d'un décompte.
- Le Commerçant est tenu de vérifier les Transactions réglées par KBC Merchant Services de manière continue et régulière, et au moins une fois par mois. Le Commerçant est tenu de signaler toute contestation relative à une Transaction par écrit (par e-mail ou via l'Application) à KBC Merchant Services sans délai et, en tout état de cause, dans les 30 jours civils.

Vérification des embargos

16. KBC Merchant Services se conforme aux mesures restrictives de nature financière ou économique, nationales et internationales (ci-après dénommées les "embargos"), en particulier celles émises, adoptées, administrées ou imposées par l'Organisation des Nations Unies, par l'Union européenne, par la Belgique, ses communautés et régions, et – le cas échéant – également celles émises, adoptées, administrées ou imposées par les autorités nationales compétentes d'autres États, y compris l'Office of Financial Sanctions Implementation (OFSI) et/ou le HM Treasury et/ou le HM Government au Royaume-Uni, ainsi que l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) et/ou le US Department of State aux États-Unis.

KBC Merchant Services a élaboré sa propre politique en matière d'embargos pour les produits et les services qu'elle propose, compte tenu des embargos et de ses responsabilités envers la société. De plus amples informations sur la politique Embargo de KBC Merchant Services sont disponibles à l'adresse www.merchantservices.kbc.be/fr/documents.

Sur demande, le Commerçant s'engage à fournir à KBC Merchant Services tous les documents et/ou toutes les informations que KBC Merchant Services juge nécessaires pour évaluer si une transaction donnée enfreint ou non les embargos ou sa politique en ce domaine. KBC Merchant Services est en droit d'imposer certaines restrictions aux Transactions entrantes et sortantes, de les reporter ou de ne pas les exécuter si elles enfreignent ou peuvent raisonnablement être considérées comme enfreignant les embargos, la politique Embargo de KBC Merchant Services ou celle de toute autre banque impliquée dans l'exécution des Transactions, ou si le client ne répond pas à la demande de KBC Merchant Services de fournir des documents et/ou des informations. Dans ce cas, KBC Merchant Services ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences éventuelles des restrictions imposées, des retards ou de la non-exécution des Transactions.

Si le Commerçant soumet des Transactions enfreignant ou pouvant raisonnablement être considérées comme enfreignant les embargos ou la politique Embargo de KBC Merchant Services, KBC Merchant Services est en droit de mettre fin unilatéralement à la relation avec le Commerçant, en tout ou en partie, sans préavis et sans intervention judiciaire. Si un Commerçant, ses actifs ou ses ressources économiques font l'objet d'un embargo, KBC Merchant Services peut :

- geler ces actifs ou ressources économiques ou imposer des restrictions sur ceux-ci tant que l'embargo est en vigueur ;
- mettre unilatéralement fin à la relation avec le Commerçant, en tout ou en partie, sans préavis et sans intervention judiciaire.

KBC Merchant Services ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences éventuelles des mesures prises sur la base des embargos ou de sa politique Embargo.

Réclamations des Commerçants

17. KBC Merchant Services mettra tout en œuvre pour répondre aux réclamations des Commerçants dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 15 Jours ouvrables suivant leur réception. Dans des situations exceptionnelles, si KBC Merchant Services se trouve dans l'impossibilité de fournir une réponse dans les 15 Jours ouvrables, elle sera tenue d'envoyer une réponse provisoire indiquant clairement les motifs du retard et précisant le délai dans lequel le Commerçant recevra une réponse définitive sachant que celui-ci ne peut pas dépasser 35 Jours ouvrables. Afin d'éviter toute ambiguïté, le délai de réponse à une réclamation n'inclut pas le temps nécessaire pour remédier au problème.

Réclamations des Clients et archivage des Documents

18. En cas de retour de biens ou de réclamation d'un Client portant sur des services, le Commerçant est tenu de rembourser les fonds concernés uniquement au moyen du Service de paiement utilisé pour effectuer la Transaction d'origine (la "transaction de remboursement") au plus tard 13 mois après la date d'exécution de la Transaction. Si le montant de la Transaction à rembourser dépasse 500 EUR, le Commerçant est tenu de contacter KBC Merchant Services à l'adresse support.merchantservices@kbc.be. KBC Merchant Services n'est pas responsable d'un quelconque écart de cours. KBC Merchant Services débitera automatiquement le Compte du montant de la Transaction à rembourser ou réduira le montant de la Transaction à régler par ses soins.
19. Pour les besoins des réclamations, le Commerçant est tenu de conserver les Documents liés à la Transaction, au format papier (avec la signature du Client) ou électronique, pendant cinq ans à compter de la date de règlement. Le Commerçant est tenu de fournir les Documents à KBC Merchant Services à sa première demande, dans les trois Jours ouvrables suivant la date de la demande. Cette obligation ne s'applique pas aux Documents électroniques qui sont archivés par KBC Merchant Services dans l'Application.
- Tous les Documents seront rédigés en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais. Dans le cas contraire, KBC Merchant Services est autorisée à demander leur traduction aux frais du Commerçant. Si les Documents contiennent des données à caractère personnel sensibles (p. ex. données concernant la santé), le Commerçant est tenu de les anonymiser avant de fournir les Documents à KBC Merchant Services. Si le Commerçant omet de le faire, KBC Merchant Services peut refuser les Documents, auquel cas le Commerçant sera considéré comme ayant manqué à son obligation de fournir les Documents. Le Commerçant est tenu d'envoyer tous les Documents demandés et les communications y afférentes à l'adresse e-mail support.merchantservices@kbc.be.

Le Commerçant reconnaît ce qui suit :

- a) KBC Merchant Services est autorisée à fournir les Documents au Schéma de paiement concerné, à l'émetteur de la Carte de paiement ou à l'émetteur du Moyen de paiement dans le cadre du traitement d'une réclamation ;
 - b) Si le Commerçant omet de fournir les Documents ou ne les fournit pas correctement et dans les délais, la réclamation ou le litige sera réglé au détriment du Commerçant ;
 - c) KBC Merchant Services est tenue de remettre les Documents aux autorités publiques lorsque le Droit applicable l'exige.
Le Commerçant est tenu de fournir, dans les trois Jours ouvrables, comme indiqué ci-dessous, toute autre assistance nécessaire à la bonne exécution du Contrat (en particulier en lien avec l'examen des réclamations) à la demande de KBC Merchant Services. Tout manquement à cette obligation entraînera le règlement de la réclamation aux torts du Commerçant.
20. KBC Merchant Services est libre de décider d'accepter ou non une réclamation liée à une Transaction, introduite par le Titulaire d'une carte, l'émetteur de la carte, l'émetteur du Moyen de paiement ou le Schéma de paiement.
21. KBC Merchant Services :
- (a) initiera une domiciliation à hauteur du montant de la Transaction pour laquelle la réclamation a abouti et des frais de rétrofacturation (chargeback), majorés, le cas échéant, des autres frais liés à la réclamation, ;
ou
 - (b) déduira du montant à régler au Commerçant le montant de la Transaction pour laquelle la réclamation a abouti et les frais de rétrofacturation (chargeback), majorés, le cas échéant, des autres frais liés à la réclamation.
- S'il n'est pas possible de respecter le point (a) ni le point (b), le Commerçant s'engage à rembourser KBC Merchant Services à première demande, sans délai et, en tout état de cause, dans les cinq Jours ouvrables suivant la demande de KBC Merchant Services.

Décomptes

22. Sauf disposition contraire dans le Contrat, KBC Merchant Services est tenue de fournir au Commerçant, au format PDF, un décompte détaillé quotidien des Transactions réglées. Ces décomptes sont transmis via l'Application.

II. Acceptation des Moyens de paiement (y compris les Cartes de paiement)

1. Les dispositions régissant l'acceptation des Cartes de paiement s'appliquent mutatis mutandis aux autres Moyens de paiement, pour autant que leur nature le permette et que les Conditions générales ne contiennent pas de dispositions particulières pour un Moyen de paiement donné.
2. Sauf indication contraire ou sauf si cela ressort clairement du contexte, les dispositions de la présente section s'appliqueront à l'acceptation des Moyens de paiement par l'intermédiaire des Terminaux de paiement.
3. Le Commerçant s'engage à respecter les Règles pertinentes en lien avec l'acceptation des Moyens de paiement.
4. Dans le contexte de l'acceptation des Moyens de paiement, KBC Merchant Services assure
 - (i) l'Authentification et l'Autorisation si elles sont requises par le Schéma de paiement et
 - (ii) le règlement des Transactions initiées par les Moyens de paiement au bénéfice du Compte.
5. KBC Merchant Services n'est pas tenue de régler des Transactions pour lesquelles l'Authentification ou l'Autorisation n'a pas été effectuée correctement.
6. KBC Merchant Services ne propose pas de services de règlement multidevises et n'est donc pas tenue de traiter et de régler une Transaction dans une devise autre que l'euro.
7. Le Commerçant n'est pas tenu d'accepter tous les Moyens de paiement de tous les Schémas de paiement. Le Commerçant est tenu d'informer ses Clients de la non-acceptation de certains Moyens de paiement par un affichage clair et sans ambiguïté dans un endroit visible à l'entrée de son Siège d'exploitation, y compris dans sa Boutique en ligne.
8. KBC Merchant Services a le droit d'appliquer des limites minimales et maximales telles que définies dans le manuel du commerçant.
9. Le Commerçant est tenu de se familiariser avec les règles PCI-DSS et de les respecter. Il doit notamment prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter toute fuite de données ou toute autre utilisation abusive des données des Clients.
 - a) Dans ce cadre, le Commerçant est notamment tenu de :
 - i. respecter les exigences PCI-DSS en fonction de la catégorie à laquelle il appartient ; KBC Merchant Services communiquera cette catégorie par écrit au Commerçant à sa demande ;
 - ii. garantir que les tiers auxquels il fait appel pour traiter, conserver ou transmettre les données de Titulaires de carte respectent la norme PCI-DSS. Avant toute conclusion de Contrat entre le Commerçant et un tiers, KBC Merchant Services évaluera le tiers au moyen du questionnaire d'auto-évaluation PCI-DSS ;
 - iii. permettre à KBC Merchant Services ou aux Schémas de paiement de contrôler le respect de la norme PCI-DSS ;
 - iv. à la demande de KBC Merchant Services, fournir des informations relatives aux mesures prises pour prévenir les fuites de données. Tous les frais exposés pour se conformer aux obligations énoncées dans cette clause seront à la charge du Commerçant.
 - b) Le Commerçant reconnaît que KBC Merchant Services peut subir des dommages suite au non-respect de la norme PCI-DSS ou à une fuite de données. Le Commerçant assumera l'entière responsabilité de tout usage abusif de données liées aux Moyens de paiement et aux Titulaires de carte.
 - c) Le Commerçant s'engage à ne pas collecter ni conserver des données relatives aux Moyens de paiement ou aux Titulaires de carte à d'autres fins que l'exécution du Contrat et à ne pas les transmettre à des tiers.
10. Pour régler tout litige découlant d'une violation du Règlement, le Commerçant peut porter plainte auprès des instances suivantes :
 - Service de médiation des services financiers (Ombudsfin), North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2, 1000 Bruxelles
<https://www.ombudsfin.be/fr/introduire-une-plainte>, ombudsman@ombudsfin.be et

- Direction générale de l'Inspection économique du Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, NGIII, Boulevard du Roi Albert II 16, 3e étage, 1000 Bruxelles (numéro de téléphone : +32 800 120 33 ; adresse e-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be). Les formulaires peuvent être téléchargés sur le site : <http://economie.fgov.be>.
11. Le Commerçant est tenu de soumettre les Transactions à traiter à KBC Merchant Services dans les délais fixés par le Droit applicable et les Règles (qui peuvent varier en fonction du Schéma de paiement et du type de Transaction, mais sans pouvoir dépasser 30 jours civils, quel que soit le type de Transaction). Les Transactions soumises à KBC Merchant Services après l'expiration de ces délais peuvent donner lieu à une réclamation par les Titulaires de carte.
 12. KBC Merchant Services est autorisée à refuser de régler une Transaction si les Documents ne respectent pas les exigences contractuelles (p. ex. si les Documents sont incomplets ou contiennent une empreinte illisible de la Carte de paiement ou de sa date d'émission).
 13. Le Commerçant s'engage :
 - a) à ne pas accepter les Moyens de paiement et à ne pas soumettre pour traitement les Transactions y liées à KBC Merchant Services si ces Transactions :
 - i. ne sont pas conformes au Droit applicable,
 - ii. n'ont pas été autorisées par l'émetteur du Moyen de paiement (y inclus de la Carte de paiement),
 - iii. sont frauduleuses,
 - iv. ont déjà fait l'objet d'un litige auprès de la Banque ou de KBC Merchant Services,
 - v. ne découlent pas d'une relation juridique sous-jacente entre le Titulaire de carte et le Commerçant (p. ex. un contrat d'achat) ;
 - b) à ne pas ajouter de taxe au montant de la Transaction, à moins que le Droit applicable ne l'exige (auquel cas la taxe doit être ajoutée au montant de la Transaction et ne doit pas prendre la forme d'une Transaction séparée) ;
 - c) à ne pas effectuer de paiement en espèces au Titulaire de carte ;
 - d) à ne pas exiger du Titulaire de carte qu'il fournisse son numéro de compte, d'autres renseignements sur son compte ou la date d'expiration de la Carte de paiement, sauf dans les cas pour lesquels le Manuel du Commerçant indique que la communication de ces données est expressément requise ou autorisée ;
 - e) à ne pas conditionner l'acceptation d'un Moyen de paiement à un montant de Transaction minimum ou maximum ;
 - f) à vérifier, en cas de recours à un prestataire de services ayant accès aux données de la Carte de paiement ou du Titulaire de carte, que ce prestataire de services est certifié PCI-DSS et à en fournir la preuve sans délai à KBC Merchant Services à première demande de celle-ci ;
 - g) à ne pas exercer d'activité susceptible de compromettre KBC Merchant Services, la Banque ou les Schémas de paiement ou de porter atteinte à leur réputation.

III. Fourniture de Terminaux de paiement

1. Les présentes dispositions s'appliquent si KBC Merchant Services fournit des Terminaux de paiement et les Services de paiement qui y sont associés au Commerçant. En cas de contradiction entre les différentes parties des présentes Conditions générales et les articles relevant du titre III, les articles relevant du titre III prévalent pour ce qui concerne la fourniture des Terminaux de paiement.
2. Le nombre de Terminaux de paiement et les conditions de livraison sont spécifiés dans le Module Contractuel "Terminaux de paiement".
3. KBC Merchant Services fournira les services suivants :
 - a) sauf convention contraire, l'installation des Terminaux de paiement (ou la livraison des Terminaux de paiement) aura lieu dans les 20 Jours ouvrables suivant la date d'entrée en vigueur du Contrat ou du Module contractuel "Terminaux de paiement", à condition que le nombre total de Terminaux de paiement n'exécède pas 10 unités s'il s'agit de Terminaux de paiement conventionnels (mobiles et fixes); si le nombre de Terminaux de paiement est supérieur à 10 unités, le délai d'installation sera convenu avec le Commerçant ;
 - b) un service client.
 - c) Une carte SIM pour la connexion technique entre le terminal de paiement portable et le portail KBC Merchant Services.
4. KBC Merchant Services fournira au Commerçant un Terminal de paiement adapté à l'usage prévu. En cas d'installation par un technicien, le Commerçant sera tenu de signer un rapport d'installation confirmant que, au moment de la réception :
 - (a) le Terminal de paiement était en bon état de marche et adapté à l'usage prévu ;
 - (b) et que le Commerçant a reçu les instructions d'utilisation.Le personnel du Commerçant présent à son Siège d'exploitation est autorisé à réceptionner le Terminal de paiement et à signer le rapport d'installation.
5. À compter de la date de signature du rapport d'installation ou de la date de livraison du Terminal de paiement par un coursier, le Commerçant en assume l'entière responsabilité.
6. KBC Merchant Services s'engage à maintenir les Terminaux de paiement dans un état adapté à l'usage prévu pendant toute la durée du Contrat.
7. KBC Merchant Services est autorisée à :
 - a) apporter unilatéralement des changements au logiciel des Terminaux de paiement ;
 - b) en vérifier l'état et l'emplacement ;
 - c) décider, en cas de défaillance d'un Terminal de paiement, si elle souhaite remplacer le Terminal de paiement par un terminal du même type ou par un terminal disposant des mêmes fonctionnalités (qui pourrait être un terminal d'une nouvelle génération) ou si elle souhaite le faire réparer. Le Commerçant accepte que le Terminal de paiement de remplacement ne soit pas nécessairement neuf ;
 - d) prendre des photos du Siège d'exploitation du Commerçant où le Terminal de paiement est ou sera installé, ou à demander au Commerçant de le faire et de lui envoyer ces photos.

8. Le Commerçant s'engage :

- a) s'il souhaite que le Terminal de paiement soit installé par un technicien (et non simplement livré par un service de livraison), à fournir à l'avance les conditions techniques en vue de l'installation, à donner accès à son Siège d'exploitation au personnel de KBC Merchant Services ou au personnel de l'entreprise de maintenance désignée par KBC Merchant Services pour procéder à l'installation et à les autoriser à prendre des photos pour prouver que le Commerçant propose effectivement des biens et des services dans ce lieu, ainsi que l'éventail des produits et services proposés. Si c'est impossible (p. ex. parce que les biens ne sont pas encore entreposés dans le nouveau Siège d'exploitation), l'installation n'aura pas lieu et le Commerçant s'engage à payer les frais du déplacement inutile du technicien conformément à la grille tarifaire ;
- b) à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les droits de propriété intellectuelle et industrielle de KBC Merchant Services ou de son fournisseur tiers. Le Commerçant garantit que toutes les mentions de propriété, comme le logo de KBC Merchant Services sur les Terminaux de paiement, soient clairement visibles et maintenues en bon état. Le Commerçant n'est pas autorisé à apporter des modifications au Terminal de paiement, à intervenir sur celui-ci, à décompiler ou à copier son logiciel, ni à l'altérer d'une quelconque autre manière ;
- c) à ne pas utiliser sur le Terminal de paiement pour d'autres objectifs que ceux spécifiés dans le Contrat sans l'autorisation écrite préalable de KBC Merchant Services et à n'utiliser le Terminal de paiement que conformément aux dispositions du Contrat et, en particulier, au Manuel du Commerçant. Le Terminal de paiement ne peut être utilisé que conformément aux dispositions du Contrat, plus précisément conformément au Manuel du Commerçant. à n'accepter que des Cartes de paiement et des Moyens de paiement autorisés pour l'utilisation du Terminal de paiement ;
- d) à garantir KBC Merchant Services et la Banque contre tout dommage qu'elles, le Titulaire de carte ou tout autre tiers pourraient subir à la suite d'une utilisation non professionnelle ou non autorisée du Terminal de paiement ;
- e) à contacter, sans délai, KBC Merchant Services ou l'entreprise de maintenance désignée par ses soins en cas de dommage ou de détérioration du Terminal de paiement ;
- f) à autoriser KBC Merchant Services à assurer l'Entretien du Terminal de paiement conformément au Manuel du Commerçant et à prêter le concours nécessaire à l'entreprise de maintenance désignée par KBC Merchant Services à cette fin ;
- g) à demander à une entreprise de maintenance désignée par KBC Merchant Services de réparer les éventuels défauts, dommages ou toute dépréciation du Terminal de paiement. Si le dommage a été causé par le personnel du Commerçant, par un tiers ou découle d'une utilisation du Terminal de paiement non-autorisée ou malveillante, les frais de réparation du Terminal de paiement seront à charge du Commerçant au Frais mentionné dans la grille tarifaire ;
- h) à se procurer les consommables (p. ex. les rouleaux de papier) à ses frais ;
- i) à notifier immédiatement KBC Merchant Services toute perte ou tout vol du Terminal de paiement au +32 2 303 32 32 et à envoyer une confirmation par écrit dans les 24 heures. Le Commerçant s'engage également à déposer plainte auprès de la police et à envoyer une copie du procès-verbal à KBC Merchant Services ;
- j) à ne pas mettre le Terminal de paiement hors service et à ne pas l'utiliser en dehors du territoire de la Belgique sans l'autorisation écrite préalable de KBC Merchant Services (sauf indication contraire expresse dans le Contrat) ;
- k) La carte SIM appartenant à KBC Merchant Services ne doit être utilisée qu'à des fins de connexion (traitement des transactions, mise à jour de l'application du terminal de paiement, etc.)
- l) à autoriser KBC Merchant Services à désactiver et à désinstaller le Terminal de paiement loué un Jour ouvrable pendant les Heures de travail dans les cas suivants :
 - (i) à la demande de KBC Merchant Services :
 - i. en cas de résiliation du Contrat,
 - ii. en cas de remplacement du Terminal de paiement,
 - iii. en cas de fermeture du Siège d'exploitation du Commerçant,
 - iv. si aucune Transaction n'a été effectuée par l'intermédiaire du Terminal de paiement pendant une période de trois (3) mois civils consécutifs ;
 - (ii) à la demande du Commerçant.
Le Terminal de paiement loué doit être restitué au plus tard un (1) mois après la demande ou la résiliation du Contrat ou du Module Contractuel concerné ;
- m) à ne plus accepter de Cartes de paiement ou d'autres Moyens de paiement pour utilisation avec le Terminal de paiement après la résiliation du Contrat.

IV. Dispositions finales

Sous-traitance

1. KBC Merchant Services porte l'entière responsabilité de ses sous-traitants et préposés à tout moment. En tout état de cause, la sous-traitance n'enlève rien au fait que KBC Merchant Services reste entièrement responsable et porte à tout moment l'entière responsabilité de l'exécution correcte de ses obligations contractuelles, étant entendu que :
 - (i) Vis-à-vis du Commerçant, l'exécution d'une de ces obligations par un sous-traitant équivaut à son exécution par KBC Merchant Services.
 - (ii) KBC Merchant Services sera excusée en cas de Force majeure affectant son sous-traitant dans la même mesure que si la Force majeure l'avait affectée elle-même.

Réclamations contre la/les Banque(s)

2. Sauf indication expresse contraire dans les présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement, le Commerçant n'est pas autorisé à introduire de réclamation directement contre les Banques en cas de perte ou de dommage. Le Commerçant doit toujours s'adresser à KBC Merchant Services.

Responsabilité et indemnisation

3. Si KBC Merchant Services subit des dommages à la suite de la non-exécution, par le Commerçant, d'une obligation contractuelle (p. ex. en cas de réclamation justifiée liée à une Transaction ou au paiement d'une amende imposée par le Schéma de paiement ou par une autorité publique compétente), le Commerçant s'engage à indemniser KBC Merchant Services pour ce dommage dans les cinq Jours ouvrables suivant la demande de KBC Merchant Services à cet effet.
4. KBC Merchant Services et le Commerçant seront tous deux dispensés de l'obligation d'indemnisation s'ils prouvent que la non-exécution de cette obligation était due à un cas de Force majeure, pour autant que la Partie en défaut ait fait le nécessaire pour en atténuer les effets sur l'exécution de ses obligations contractuelles et ait dûment notifié l'autre Partie de la nature de la Force majeure, de la date et de l'heure auxquelles elle avait commencé et des effets estimés sur sa capacité à exécuter ses obligations contractuelles.
5. KBC Merchant Services et le Commerçant seront tous deux tenus pour responsables de tout dommage direct subi par l'autre Partie à la suite du non-respect, par la Partie en défaut, de ses obligations contractuelles.

Sauf en cas de d'acte frauduleux ou intentionnel, la responsabilité des Parties en lien avec le Contrat ne donnera en aucun cas lieu à une indemnisation des dommages indirects de nature financière, commerciale ou autre, tels que la perte de temps, la perte de revenus, la perte de bénéfices, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de l'activité, la perte de réputation ou la perte d'économies attendues.

Sauf en cas de d'acte frauduleux ou intentionnel, le montant des dommages dont KBC Merchant Services peut être tenue pour responsable vis-à-vis du Commerçant en vertu du Contrat pour toutes les réclamations découlant du Contrat, d'un acte dommageable ou autre

 - (i) n'excédera pas le montant de 500 euros par événement et
 - (ii) n'excédera pas le montant total de 1 000 euros pour tous les événements cumulés survenus sur un an.

Amendes contractuelles

6. Le Commerçant s'engage à verser à KBC Merchant Services une amende contractuelle de cinq cents euros (500 EUR) pour chaque Terminal de paiement loué qu'il ne désinstallerait pas conformément aux dispositions du Contrat ou qu'il ne restituerait pas à KBC Merchant Services dans le délai d'un (1) mois suivant la résiliation du Contrat ou du Module Contractuel concerné conformément à l'article III 8 ci-dessus.
7. KBC Merchant Services est autorisée à porter en compte au Commerçant (ou à répercuter sur le Commerçant) les amendes contractuelles fixées et réclamées par les Schémas de paiement si le Commerçant en est à l'origine.
8. Le versement de l'amende contractuelle intervient sans préjudice du droit de KBC Merchant Services de réclamer une indemnisation.
9. L'amende contractuelle doit être notifiée au Commerçant. Dans la mesure du possible, son montant sera déduit du montant des Transactions à régler au bénéfice du Commerçant. Dans le cas contraire, le Commerçant versera le montant dans les 15 jours civils suivant la notification envoyée par KBC Merchant Services.

Conséquences d'une violation du Contrat

10. KBC Merchant Services est autorisée à résilier le Contrat conformément à l'article 36.2 c) et/ou à bloquer immédiatement le Terminal de paiement dans les cas suivants :
- Le Titulaire de carte ou l'utilisateur d'un Moyen de paiement, l'émetteur de la Carte de paiement ou du Moyen de paiement ou le Schéma de paiement introduit une réclamation suite au refus répété du Commerçant d'accepter une Carte de paiement ou tout autre Moyen de paiement autorisé au-dessus ou en dessous d'un certain montant de Transaction.
 - Le Commerçant n'est pas en mesure de prouver, à la demande de KBC Merchant Services, que le Titulaire de carte autorisé a participé à l'initiation de la Transaction.
 - Le Commerçant manque à son obligation contractuelle d'information.
 - Le Commerçant omet de fournir, correctement et dans les délais, à KBC Merchant Services les Documents demandés ou ne prête pas son concours à KBC Merchant Services, en particulier pour le traitement des réclamations des Titulaires de carte.
 - Le Commerçant est suspecté d'exercer des activités illicites.
 - Sur ordre du Schéma de paiement.
 - Le Commerçant commet une fraude.

Si l'un des faits susmentionnés n'est découvert qu'après le règlement d'une Transaction, KBC Merchant Services est en droit de traiter la réclamation relative à la Transaction et de compenser le montant à rembourser lors du prochain règlement de Transactions ou de le prélever sur le Compte via une domiciliation.

Compensation

11. KBC Merchant Services est autorisée à compenser toute créance exigible vis-à-vis du Commerçant dans le cadre du Contrat.

Communication

12. Sauf convention contraire, les règles exposées dans la présente section s'appliquent à toutes les communications entre KBC Merchant Services et le Commerçant. Les notifications et toute communication en vertu du Contrat ou en lien avec celui-ci doivent avoir lieu par écrit (par e-mail ou par message électronique dans l'Application), dans la langue indiquée dans le Contrat, et doivent être envoyées à la Partie concernée à l'adresse indiquée dans le Contrat.
- KBC Merchant Services envoie des communications papier au Commerçant à l'adresse de son siège social/Siège d'exploitation indiquée dans le Contrat ou à toute autre adresse convenue (l'adresse convenue ne peut pas être une boîte postale) ou des e-mails aux adresses fournies par le Commerçant ou dont le Commerçant s'est servi pour communiquer avec KBC Merchant Services. Le Commerçant est tenu d'assurer la bonne réception des messages aux adresses susmentionnées (dans ce cadre, le Commerçant est tenu, entre autres, de disposer d'une boîte mail correctement désignée et d'en vérifier la capacité pour garantir la réception des messages).
13. KBC Merchant Services est autorisée à communiquer avec le Commerçant par l'intermédiaire de l'Application. Le Commerçant est tenu de consulter la messagerie de l'Application au moins une fois par semaine.
14. KBC Merchant Services est autorisée à utiliser les coordonnées du Commerçant et les canaux de communication susmentionnés à sa seule discrétion.
15. Le Commerçant doit envoyer ses communications aux adresses suivantes:
- en cas d'envoi par courrier (communication papier) : à l'adresse de KBC Merchant Services figurant dans l'en-tête du Contrat ;
 - en cas d'envoi par e-mail : à l'adresse support.merchantservices@kbc.be.
16. Si l'utilisation de messages électroniques est autorisée, les Parties conviennent de ce qui suit :
- Les parties sont liées par le contenu des messages envoyés par e-mail ou des messages électroniques envoyés par l'intermédiaire de l'Application, que ces messages comportent une signature électronique ou non.
 - Les e-mails ont la même force probante que des messages écrits sur papier et signés. Les e-mails et les autres messages électroniques envoyés par l'intermédiaire de l'Application sont recevables devant un tribunal comme preuve des faits ou actes juridiques qu'ils relatent ou contiennent .
17. En ce qui concerne les documents fournis à KBC Merchant Services dans une langue autre que le français, le néerlandais, l'allemand ou l'anglais, KBC Merchant Services est autorisée à en demander une traduction officielle aux frais du Commerçant. KBC Merchant Services ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout retard dans l'exécution d'un service ou d'une commande dû à la nécessité de traduire un document.
18. En ce qui concerne les documents envoyés à KBC Merchant Services et signés par une personne agissant pour le compte du Commerçant, KBC Merchant Services est autorisée à demander à son personnel de vérifier la signature ou d'en demander la vérification officielle.

Secret bancaire et traitement des données à caractère personnel

19. K&H Payment Services Korlátolt Felelősségű Társaság, dont KBC Merchant Services est une succursale, est le responsable du traitement des données à caractère personnel. Elle traitera les données à caractère personnel conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données. Par conséquent, elle traitera les données à caractère personnel des personnes physiques liées au Commerçant (ci-après dénommées les "Personnes concernées") conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après dénommé le "RGPD") et à la législation belge pertinente.
20. K&H Payment Services ne traitera des données à caractère personnel que si ce traitement poursuit un objectif légitime ou repose sur une base juridique valable, comme exposé dans sa déclaration en matière de respect de la vie privée. La déclaration en matière de respect de la vie privée est accessible à l'adresse : www.merchantservices.kbc.be/fr/documents.

21. Le Commerçant qui communique les données d'autres personnes à K&H Payment Services s'engage à le faire uniquement dans la mesure où c'est légal et où les personnes concernées ont reçu une information préalable suffisante et, le cas échéant, ont donné leur consentement à ce traitement. Il en va de même, par exemple, pour les entreprises et les entités légales, ou leurs préposés, qui communiquent à K&H Payment Services des données de personnes auxquelles elles sont liées (préposés, bénéficiaires économiques, personnes de contact). Par conséquent, le Commerçant garantit K&H Payment Services contre toute réclamation à cet égard. En outre, le Commerçant est tenu d'informer les personnes concernées du traitement de leurs données à caractère personnel par K&H Payment Services, par exemple, en leur communiquant la déclaration en matière de respect de la vie privée.
22. Conformément aux dispositions de la loi relative à la prévention du blanchiment de capitaux, K&H Payment Services conservera les données à caractère personnel des Personnes concernées pendant une période de dix ans suivant la résiliation du Contrat.
23. Les Personnes concernées impliquées dans une activité de traitement de K&H Payment Services peuvent faire valoir les droits dont elles jouissent à ce titre. Elles peuvent :
 - demander des informations sur le traitement de leurs données à caractère personnel ;
 - demander la rectification de leurs données à caractère personnel et leur suppression, sauf si leur traitement est requis par la loi ;
 - s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel si ce traitement repose sur un intérêt légitime ;
 - intenter une action en justice en cas de violation de leurs droits.
24. K&H Payment Services est autorisée à transférer les données d'une Personne concernée à d'autres tiers si nécessaire pour se conformer à la loi ou si elle le juge nécessaire dans le cadre de la gestion de ses activités. Ces transferts de données seront communiqués dans la déclaration en matière de respect de la vie privée.
25. Le Commerçant accepte que, pendant la durée du Contrat, son nom, son logo, son siège social/Siège d'exploitation et son numéro d'identification soient inclus dans la documentation de KBC Merchant Services comme référence pour la coopération en matière d'acceptation de Moyens de paiement, y compris de Cartes de paiement, ainsi que pour la fourniture de services liés et de rapports statistiques et autres, et que K&H Payment Services soit autorisée à transférer ces données, y compris des informations anonymisées sur le chiffre d'affaires du Commerçant, aux Schémas de paiement. K&H Payment Services est également autorisée à divulguer, dans la mesure nécessaire, les données relatives au Contrat et au Commerçant à une compagnie d'assurance dans le cadre d'un sinistre en lien avec le Contrat (en particulier en cas de dommage dû à un manquement).
26. K&H Payment Services est autorisée à sous-traiter à une autre organisation l'exécution d'activités particulières comportant la gestion, le traitement et la conservation de données, conformément aux exigences en matière de protection des données.

Autorité de contrôle

27. Le régulateur ou l'autorité de contrôle de K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (K&H Payment Services Kft.) est la Banque nationale hongroise. Les activités de la succursale belge KBC Merchant Services sont contrôlées à la fois par la Banque nationale hongroise et par la Banque nationale de Belgique.

Droit applicable et résolution des litiges

28. Le Contrat, y compris les présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement, est régi par le droit belge et tout litige en découlant sera tranché par les tribunaux de Bruxelles.

Langue des Conditions générales

29. Les présentes Conditions générales sont disponibles en français, en néerlandais, en allemand et en anglais. En cas d'écart entre les différentes versions, la version en néerlandais fait foi si le Commerçant a signé son Contrat par l'intermédiaire de KBC Bank et la version en français fait foi si le Commerçant a signé son Contrat par l'intermédiaire de CBC Banque.

Transfert du Contrat et changement de contrôle

30. Le Commerçant ne peut pas céder le Contrat, ni à une société liée, ni à un autre tiers, sans l'autorisation écrite préalable de KBC Merchant Services.
Moyennant notification préalable, KBC Merchant Services peut céder tout ou partie du Contrat à une Société liée ou à un prestataire de services tiers.
Si une Société liée de KBC Merchant Services ou un tiers acquiert le contrôle de KBC Merchant Services ou de tous ses actifs ou d'une partie substantielle de ceux-ci, le Commerçant accepte que la nouvelle entité ait le droit de continuer à lui fournir les services couverts par le Contrat aux mêmes conditions que celles qui y sont stipulées.

Modification du Contrat

31. KBC Merchant Services se réserve le droit de modifier les dispositions du Contrat, y compris les présentes Conditions générales et les frais liés au Contrat. Toute modification sera notifiée au Commerçant au moins un mois avant la date de son entrée en vigueur. Si le Commerçant ne rejette pas la modification proposée par écrit avant la date d'entrée en vigueur prévue, il sera considéré comme l'ayant acceptée. Si le Commerçant n'accepte pas la modification proposée, il doit résilier le Contrat avec effet immédiat. Toutes les conditions générales devenues caduques sont publiées sur <https://merchantservice.kbc.be/fr/documents>.

Si le Contrat a été conclu entre la date à laquelle KBC Merchant Services a communiqué une proposition de modification au Contrat (en particulier s'il s'agit des Conditions générales) au sens du présent article et la date d'entrée en vigueur de la modification, la nouvelle disposition fera partie intégrante du Contrat dans sa forme modifiée à la date d'entrée en vigueur de la modification. Dans ce cas, par la signature du Contrat, le Commerçant confirmera avoir pris connaissance et avoir accepté les modifications communiquées avant la signature du Contrat.

Le Commerçant reconnaît et accepte que KBC Merchant Services se réserve le droit d'indexer les Frais dus en vertu du Contrat et de les adapter, notamment, en fonction des changements apportés aux Frais des Schémas de paiement ou aux Commissions d'interchange conformément au Règlement. Ces changements seront notifiés et entreront en vigueur comme indiqué plus haut.

Dans la mesure où KBC Merchant Services y consent, le Commerçant peut proposer à KBC Merchant Services de modifier le Contrat (en particulier les paramètres). Ces adaptations doivent être demandées via l'Application. Si KBC Merchant Services donne suite à la demande :

- i. un message sera adressé via l'Application, ou
- ii. un message sera adressé à l'adresse de contact du Commerçant (y compris son adresse e-mail), ou
- iii. le changement demandé sera mis en œuvre sans communication au Commerçant.

Frais et facturation

32. Le Commerçant est tenu de payer les Frais indiqués dans les grilles tarifaires et dans les Modules Contractuels.

32.1 Commissions liées aux Transactions :

- a) Règlement net: toutes les Commissions et la TVA calculée quotidiennement sont déduites des versements journaliers dès que possible. Si ces Commissions ne peuvent pas être déduites des versements journaliers pendant une période de dix jours, le montant en souffrance est facturé au Commerçant et le paiement s'effectue par le biais d'une domiciliation SEPA. Les Commissions et la TVA font l'objet d'une facture pro forma envoyée une fois par mois.
- b) Règlement brut: toutes les Commissions et la TVA calculée mensuellement sont facturées le premier Jour ouvrable du mois pour l'ensemble du mois qui précède la facturation. Le paiement s'effectue par le biais d'une domiciliation SEPA.

32.2 Frais relatifs au Terminal de paiement et frais d'Entretien :

- a) Les frais de location et d'Entretien sont facturés au début de chaque mois et couvrent le mois précédent. KBC Merchant Services encaisse les montants par domiciliation SEPA. Comme prévu à l'article 33, le Commerçant doit signer un mandat de domiciliation SEPA.
- b) Si le paiement de ces montants facturés ne peut pas s'effectuer par domiciliation SEPA, KBC Merchant Services se réserve le droit de déduire le(s) montant(s) facturé(s) du versement journalier des Transactions.

33. Mandat de domiciliation européenne

Le Commerçant est tenu de signer un mandat de domiciliation SEPA, qui fait partie intégrante du Contrat. Le Compte du Commerçant sera débité le cinquième (5e) Jour ouvrable suivant la date de facturation.

34. KBC Merchant Services transmettra les factures par l'intermédiaire de l'Application.

35. En cas de paiement après la date d'échéance (date ou délai fixé pour le paiement), KBC Merchant Services sera autorisée à prélever des intérêts de retard sur tous les montants non contestés conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, à condition que le Commerçant en ait été avisé et que le paiement n'ait pas encore été effectué à cette date.

Durée et résiliation du Contrat

36. Durée et résiliation du Contrat

36.1 Entrée en vigueur et durée

Le Contrat-cadre de services d'acquiring entre en vigueur à la date de sa signature (date de signature du cover document), sous la condition suspensive de l'acceptation du commerçant par K&H Payment Services Ltd ou sa succursale belge, KBC Merchant Services. Le Commerçant est considéré comme ayant été accepté s'il reçoit un message de bienvenue l'invitant à s'enregistrer dans la Merchant Zone.

Il reste en vigueur pendant une durée indéterminée, sous réserve des droits de résiliation prévus dans les présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement.

Les Modules Contractuels entrent en vigueur à la date de leur signature. Chaque Module Contractuel est conclu pour une période minimale de douze (12) mois (ci-après dénommée la "Durée initiale"), sous réserve des droits de résiliation prévus à l'article 36.2 des présentes Conditions générales de fourniture des Services de paiement.

Sauf en cas de résiliation conformément à l'article 36.2, chaque Module Contractuel reste en vigueur pour une durée indéterminée après l'expiration de la Durée initiale.

36.2 Résiliation

a) Résiliation du Contrat (Contrat-cadre)

Sans préjudice des clauses 36.2 b) et c), **KBC Merchant Services** peut résilier le Contrat-cadre moyennant un préavis écrit d'un (1) mois. Cette résiliation ne peut toutefois pas intervenir avant l'expiration de la Durée initiale d'un an des Modules contractuels.

Sans préjudice des articles 36.2 b) et c), **le Commerçant** peut résilier le Contrat-cadre moyennant un préavis écrit d'un (1) mois qui débutera le premier jour civil du mois suivant la date d'envoi du préavis. Cette résiliation ne peut toutefois pas intervenir avant l'expiration de la Durée initiale d'un an des Modules contractuels.

La résiliation du Contrat-cadre met fin aux Modules contractuels pour autant qu'elle intervienne après expiration de la Durée initiale

de ces derniers.

Les Parties conviennent également que le Contrat-cadre sera considéré comme automatiquement résilié s'il est mis fin à tous les Modules Contractuels et, autrement dit, si le Commerçant n'achète plus de Service de paiement, ni de Terminal de paiement.

b) Résiliation des Modules Contractuels

Sans préjudice de l'article 36.2 c), **KBC Merchant Services ou le Commerçant** ne peut résilier un Module Contractuel qu'à la fin ou après l'expiration de sa Durée initiale, moyennant un préavis écrit d'un (1) mois qui débutera le premier jour civil du mois suivant la date d'envoi du préavis.

La résiliation d'un Module Contractuel de location d'un Terminal de paiement par le Commerçant au cours de la Durée initiale de 12 mois est considérée comme une violation contractuelle et le Commerçant sera tenu de payer des frais de résiliation équivalant au loyer dû jusqu'à la fin de la Durée initiale (p. ex. si le Commerçant résilie le Module Contractuel au cours du neuvième mois, il devra payer des frais équivalant à trois mois de loyer).

Ces dispositions sont sans préjudice de tout autre dommage qui pourrait être invoqué en vertu du Contrat.

La résiliation d'un Module Contractuel n'aura d'effet que pour ce Module Contractuel et n'affectera

- (i) ni le Contrat-cadre et ses autres annexes,
- (ii) ni les autres Modules Contractuels éventuel.

c) Résiliation motivée

- i. Chaque Partie peut résilier le Contrat en tout ou en partie (p. ex. un ou plusieurs Modules Contractuels) avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans frais de résiliation si l'autre Partie commet une violation substantielle du Contrat qui – si une possibilité de réparation existe – n'est pas réparée dans les sept (7) jours civils suivant la réception de la notification écrite décrivant la violation et demandant sa réparation. Aux fins du présent article 36 c), un ensemble de violations mineures peut également constituer une violation substantielle.
 - ii. KBC Merchant Services peut résilier le Contrat en tout ou en partie (p. ex. un ou plusieurs Modules Contractuels) avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans frais de résiliation pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :
 - Le Commerçant fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité ou d'un ordre ou d'une décision de liquidation, de mise en faillite ou de dissolution.
 - Le Commerçant fait l'objet de réclamations justifiées et répétées de Titulaires de carte, d'utilisateurs d'autres Moyens de paiement autorisés, de leurs émetteurs ou des Schémas de paiement.
 - Les activités du Commerçant enfreignent le Droit applicable ou pourraient porter atteinte à la réputation de KBC Merchant Services ou des Schémas de paiement.
 - KBC Merchant Services suspecte un comportement frauduleux de la part du Commerçant.
 - Le Commerçant a quitté son dernier Siège d'exploitation connu sans en avertir KBC Merchant Services au préalable.
 - Aucune Transaction n'a été réglée en vertu du Contrat depuis plus de trois (3) mois civils consécutifs.
 - Lorsque la Banque intervient en tant qu'agent de KBC Merchant Services et (i) que le Commerçant a clôturé son Compte ou (ii) qu'il est mis fin à sa relation de client avec la Banque.
 - iii. Les Parties conviennent que le Contrat est résilié avec effet immédiat et sans intervention judiciaire au décès d'un Commerçant agissant en personne physique.
- 37.** La résiliation du Contrat n'éteint pas les droits de KBC Merchant Services vis-à-vis du Commerçant pour ce qui concerne les Transactions initiées pendant sa durée, en particulier son droit au paiement des Frais et son droit aux paiements liés aux Transactions pour lesquelles des réclamations ont abouti.
- 38.** En cas de résiliation du Contrat, le Commerçant est tenu de retirer immédiatement tous les visuels liés à KBC Merchant Services et au Contrat. En cas de résiliation d'un Module Contractuel lié à la location d'un Terminal de paiement ou à l'Entretien d'un Terminal de paiement acheté, le Commerçant est tenu de retirer immédiatement tous les visuels liés à KBC Merchant Services pour le Terminal de paiement concerné.

Date d'entrée en vigueur des présentes Conditions générales

Les présentes Conditions générales sont en vigueur à partir du 01 Juin 2026.