

Manuel du commerçant

En vigueur à partir du: 23 février 2026

Toutes les modifications sont surlignées **en jaune**.

Les principales modifications sont les suivantes:

- des modifications dans la section des définitions;
- la modification du processus relatif aux réclamations/à la conformité;
- la modification de la présentation de la TVA dans les décomptes;
- l'ajout du canal PEPPOL pour les factures présentées au format XML;
- la modification du processus d'exécution des factures.

1. Résumé	4
1.1. Aperçu du cycle de vie pour la navigation	4
1.2. Définitions utilisées dans le présent Manuel du commerçant	5
1.3. Introduction	7
2. Services de paiement en Magasin	7
2.1. Informations de base	7
2.2. Maintenance du Terminal de paiement	8
2.2.1. Installation d'un Terminal de paiement	8
2.2.2. Maintenance quotidienne	8
2.2.3. Panne du Terminal de paiement	9
2.3. Gestion des transactions aux Terminaux de paiement	9
2.3.1. Marques acceptées	9
2.3.2. Types de transactions par défaut	10
2.3.3. Caractéristiques optionnelles des transactions	10
2.3.4. Exigences PCI	11
2.4. Flux de transactions par carte	11
2.4.1. Utilisation de la carte	11
2.4.2. Transactions de vente (achat)	12
2.4.3. Transactions de remboursement (retour)	13
2.4.4. Annulation (extourne)	14
2.5. Acceptation terminal physique (POS F2F)	14
3. Services de Terminaux de paiement à valeur ajoutée	15
3.1. Cartes acceptées, mais non réglées (p. ex. cartes prépayées en boucle fermée, chèques-repas)	15
4. Règlement	16
4.1. Traitement des transactions	16
4.2. Modèle de règlement	17
4.3. Calcul de la commission	17
4.3.1. Calcul de base	17
4.3.2. Transactions d'annulation, de rejet et de contestation	18
4.3.3. Échelonnement	18

4.4.	Coûts.....	19
4.4.1.	Coûts liés aux Terminaux de paiement	19
4.4.1.1.	Coûts récurrents	19
4.4.1.1.1.	Coûts de maintenance du Terminal de paiement	19
4.4.1.1.2.	Frais de location du Terminal de paiement	19
4.4.1.1.3.	Coûts minimaux de maintenance et de location des Terminaux de paiement	19
4.4.1.2.	Coûts uniques	20
4.4.1.2.1.	Installation par un technicien.....	20
4.4.1.2.2.	Installation par un technicien – Terminal de paiement supplémentaire.....	20
4.4.1.2.3.	Achat d’un Terminal de paiement	20
4.4.2.	Coûts liés aux transactions	20
4.4.2.1.	Commission de contestation perdue.....	20
4.4.2.2.	Good Faith Claim fee	21
	Les frais de réclamation de déclaration sur l’honneur (Good Faith Claim fee) ne sont pas remboursables, quelle que soit l’issue de la procédure. 4.4.2.3. Coût de traitement manuel de transactions	21
4.4.3.	Amendes contractuelles	21
4.5.	Correction de commissions et de coûts	21
4.6.	Décomptes.....	22
4.6.1.	Types de décomptes	22
4.6.2.	Fréquence.....	22
4.6.3.	Montant ouvert du Commerçant figurant sur le décompte.....	23
4.6.4.	Sommaire des décomptes	23
4.7.	Factures	25
4.7.1.	Factures mensuelles	25
4.7.2.	Factures ad hoc.....	25
4.7.2.1.	Achat d’un Terminal de paiement	25
4.7.2.2.	Amendes contractuelles	26
4.7.2.3.	Notes de crédit	26
4.7.3.	Exécution	26
4.7.3.1.	Transfert.....	26
4.7.3.2.	Domiciliation européenne (SDD).....	26
5.	KBC Merchant Zone	27
5.1.	Enregistrement dans KBC Merchant Zone.....	27
5.2.	Décompte	28
5.3.	Facturation.....	28

5.4. Nous contacter	28
5.4.1. Modifications du contrat	28
5.4.2. Réclamations	28
5.4.2.1. Réclamations liées aux transactions.....	28
5.4.2.2. Réclamations liées au règlement.....	29
5.4.3. Plaintes	29

1. Résumé

1.1. Aperçu du cycle de vie pour la navigation

En plus de la table des matières, vous trouverez ci-dessous les thèmes organisés par cycle de vie. Vous pouvez accéder directement à la section correspondante du document en cliquant sur le lien correspondant.

Bref aperçu

[1.2. Définitions utilisées dans le présent Manuel du commerçant](#)

[Brève introduction](#)

Premiers pas

[Enregistrement dans KBC Merchant Zone](#)

[Installation d'un Terminal de paiement](#)

[Services supplémentaires](#)

Processus quotidiens

[Utilisation du Terminal de paiement](#)

[Traitement des transactions](#)

[Transactions dans Merchant Zone](#)

[Règlement journalier](#)

[Commissions](#)

[Décomptes](#)

[Recevoir des paiements](#)

Processus réguliers

[Coûts](#)

[Factures](#)

[KBC Merchant Zone](#)

Autres processus

[Réclamations](#)

[Modifications du contrat](#)

1.2. Définitions utilisées dans le présent Manuel du commerçant

Aux fins du présent Manuel du commerçant, les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales de fourniture des Services de paiement, sauf définition contraire dans le présent document:

Cartes acceptées: Il s'agit de toutes les cartes – au-delà de celles couvertes par les conditions du règlement – qui sont acceptées sur les Terminaux de paiement de KBC Merchant Services, y compris celles émises dans le cadre de conventions avec des tiers.

Contestation: Réclamation formelle initiée par le Titulaire de la carte ou la banque émettrice pour contester une transaction précédemment effectuée. En fonction de l'issue du litige, le montant de la transaction peut être remboursé, partiellement ou totalement.

Clôture: L'heure de fin de journée désignée pour procéder au règlement des transactions. Les transactions autorisées avec succès avant la clôture sont incluses dans le cycle de compensation et de règlement de la journée en cours. Les autorisations effectuées après la clôture seront traitées le jour suivant.

CVC2/CVV2: Le code de sécurité à trois chiffres imprimé sur la carte, qui est utilisé pour vérifier la carte lors de transactions sans présentation de la carte, comme pour les achats en ligne.

Procédure de la Lettre de déclaration sur l'honneur: Lorsqu'une transaction ne peut être réglée en raison d'une erreur de la part du Commerçant, KBC Merchant Services peut envoyer une lettre demandant au Titulaire de la

carte d'autoriser le règlement rétroactivement par l'intermédiaire de la banque émettrice. Le Titulaire de la carte doit marquer son consentement.

Contestation perdue: Une Contestation est considérée comme perdue si le Titulaire de la carte et la banque émettrice ont gain de cause dans le litige et que le montant de la transaction ou même seulement une partie de ce montant est débité du compte du Commerçant.

Décompte intégrable: Fichier de données utilisé pour le rapprochement automatique par le Commerçant, généralement fourni en XML ou dans un format structuré similaire.

Solde ouvert: Le compte marchand virtuel (Virtual Merchant Account - VMA) représente le solde restant ou le solde de paiement ouvert d'une Unité marchande (p. ex., un Magasin ou une Entreprise), après le règlement quotidien dans le système de règlement de KBC Merchant Services.

PAN: Le Primary Account Number (numéro de compte principal), également appelé 'Numéro de carte' qui figure sur la carte physique du Titulaire de la carte (FPAN). Dans le cas de cartes tokénisées, un PAN numérique différent (DPAN) est utilisé à des fins de sécurité.

Terminal de paiement: L'équipement électronique, qu'il soit intégré à la caisse ou en soit séparé (y compris les systèmes purement logiciels), qui est utilisé sur le site où la transaction par carte a lieu pour traiter les transactions électroniques. L'authentification de la carte et du Titulaire de la carte peut être réalisée par l'émetteur à l'aide du Terminal de paiement, et KBC Merchant Services peut également utiliser le Terminal de paiement pour l'octroi ou le refus électronique de l'autorisation. Sauf disposition contraire expresse, 'Terminal de paiement' désigne à la fois le Terminal de paiement et le Pinpad en tant qu'unité.

PIN: Abréviations de 'Personal Identification Number' (numéro d'identification personnel).

Pinpad: Le dispositif utilisé pour la saisie sécurisée et la transmission cryptée du code PIN du Titulaire de la carte. Il est soit intégré, soit connecté au Terminal de paiement.

Grille tarifaire: Une liste des coûts applicables facturés par KBC Merchant Services, généralement fournie en annexe au Contrat du commerçant.

Reçu: Reçu papier reprenant les données de la transaction par carte, fourni conformément aux réglementations relatives aux systèmes de cartes. En règle générale, deux reçus sont générés: un pour le Commerçant (Reçu du commerçant) et un pour le Titulaire de la carte (Reçu du client), sauf demande contraire du Titulaire de la carte ou obligation imposée par le Système de cartes.

Carte réglée: Les cartes définies dans le Contrat sont admissibles au règlement. KBC Merchant Services réglera les transactions effectuées avec ces cartes conformément aux conditions générales du contrat.

Société de services: Un fournisseur tiers désigné par KBC Merchant Services pour assurer la maintenance des Terminaux de paiement.

Magasin: Emplacement physique de l'établissement d'un Commerçant.

Technicien: Un agent d'assistance local, employé par KBC Merchant Services ou un prestataire de services agréé, qui se rend sur le site du Commerçant lorsqu'une assistance technique sur place est nécessaire.

TID: ID du Terminal de paiement.

1.3. Introduction

Le présent Manuel du commerçant (ci-après dénommé le 'Manuel') émane de K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (dénomination de l'entreprise étrangère 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 à la signature du Contrat-cadre de services d'acquiring.

Le Commerçant est tenu de s'assurer que ses employés connaissent et respectent le présent Manuel. Tout acte accompli par un employé est considéré avoir été accompli par le Commerçant. Si cet acte n'est pas conforme aux procédures exposées dans le présent Manuel, il sera considéré comme relevant de la responsabilité du Commerçant. Par conséquent, nous vous recommandons vivement de passer en revue le contenu de ce Manuel avec votre personnel et de veiller à ce que les procédures qui y sont décrites soient pleinement respectées.

2. Services de paiement en Magasin

2.1. Informations de base

Le Commerçant est tenu d'afficher clairement l'acceptation des cartes dans le Magasin, en exposant les autocollants et autres articles fournis par KBC Merchant Services. Ces éléments sont inclus dans le kit de démarrage du Terminal de paiement.

Dans un lieu de vente physique, la meilleure façon de faire savoir l'acceptation du paiement par carte est d'afficher les marques acceptées sur la porte d'entrée principale ou sur une fenêtre voisine. Si ces emplacements ne sont pas disponibles, les marques acceptées doivent être affichées de manière à être clairement visibles de l'extérieur. Lorsqu'un Terminal de paiement est proposé sur le lieu de vente d'un Commerçant, les marques acceptées appropriées doivent être affichées sur le Terminal de paiement.

Les cartes ne peuvent être utilisées que pour payer des biens ou des services effectivement vendus dans le magasin du Commerçant. Il est strictement interdit d'accepter des cartes:

- pour le compte d'une autre personne ou entreprise;
- pour régler une dette non liée;
- pour des transactions non spécifiées dans le contrat.

Le Commerçant est également tenu de se conformer au cadre de la politique en matière de développement durable du groupe KBC, comme le prévoit le point I/7 ii des Conditions générales. Toute violation de ces dispositions peut entraîner la résiliation immédiate du Contrat, conformément à l'article 2/c de la section IV.36 des Conditions générales.

KBC Merchant Services ou les représentants agréés des systèmes de cartes peuvent effectuer des transactions tests (p. ex., par le biais de clients mystères) chez le Commerçant, afin d'évaluer les conditions réelles d'acceptation des cartes.

2.2. Maintenance du Terminal de paiement

2.2.1. Installation d'un Terminal de paiement

Le type de Terminal de paiement (portable/fixe) et la méthode d'installation (Plug & Play/technicien) ont été sélectionnés par le Commerçant lors de la signature du Contrat. Si KBC Merchant Services accepte le Contrat, une commande sera passée pour la livraison du Terminal de paiement à l'adresse du Magasin spécifiée dans le module contractuel 'Terminaux en Magasin'. La personne de contact désignée par le Magasin recevra, de la part de la Société de services, un e-mail d'activation contenant le code d'activation et le mot de passe de transaction. Ces informations sont confidentielles et doivent être conservées en toute sécurité. Elles ne doivent être partagées avec personne d'autre que les membres du personnel désignés. La Société de services contactera alors le Magasin pour programmer l'installation du Terminal de paiement. Lors de cet appel, la Société de services vérifiera l'identité de la personne de contact, la disponibilité de l'assistance technique dans le Magasin et confirmera la date et l'heure de la visite.

Chaque livraison de Terminal de paiement comprend:

- le Terminal de paiement (inactif);
- les accessoires;
- les informations TID;
- une carte SIM (pour les Terminaux de paiement portables);
- un Pinpad externe (le cas échéant).

Indépendamment du mode de livraison, le Commerçant est tenu d'inspecter le tout au moment de sa réception. Si des articles sont endommagés ou manquants, le Commerçant doit en informer KBC Merchant Services dans les deux jours ouvrables suivant la livraison.

Un guide étape par étape est inclus dans la livraison afin de faciliter l'installation Plug & Play. Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire pour l'installation, veuillez appeler l'assistance technique au + 32 2 303 32 32 et appuyer sur la touche '1'. Vous pouvez également lire les instructions mises à jour en ligne sur la page <https://MerchantServices.kbc.be/fr/documents> et consulter en particulier la section sur les Terminaux de paiement. Lors de l'installation, veuillez suivre les instructions affichées à l'écran. Pour activer le Terminal de paiement, saisissez le TID et le code d'activation que la Société de services vous a envoyés par e-mail.

Remarque: Si l'installation est effectuée par un technicien, l'installation Plug & Play n'est pas nécessaire. Cependant, l'activation du Terminal de paiement relève dans tous les cas de la responsabilité du Commerçant.

Si la livraison par le coursier ou le Technicien échoue pour une raison imputable au Commerçant (p. ex., le Magasin est fermé, la personne de contact n'est pas disponible ou le contact technique n'est pas présent), le coût de toute nouvelle tentative d'installation sera facturé au Commerçant.

2.2.2. Maintenance quotidienne

Veuillez vous assurer que tous les paramètres du Terminal de paiement et les mises à jour logicielles initiées par l'hôte sont pris en charge, en suivant les instructions ci-dessous:

- Ne mettez pas le Terminal de paiement hors tension, même lorsque le Magasin est fermé.
- Attendez que tous les téléchargements et installations soient terminés.
- N'interrompez pas le processus de mise à jour.

Dans de nombreux cas, les mises à jour sont effectuées dans l'intérêt du Commerçant ou font partie d'une modification convenue entre celui-ci et KBC Merchant Services, tandis que certaines mises à jour peuvent inclure des correctifs de système. Si le Commerçant refuse ou désactive définitivement une mise à jour à distance, le coût de toute intervention technique sur place qui en résulterait et les éventuelles amendes pour non-conformité seront à la charge du Commerçant. KBC Merchant Services se réserve le droit de résilier le Contrat si le

Commerçant refuse des mises à jour essentielles et que le fonctionnement correct du Terminal de paiement ne peut être garanti.

Les versions les plus récentes des manuels d'utilisation des Terminaux de paiement, les instructions spécifiques relatives aux Terminaux de paiement et les guides spécifiques relatifs aux logiciels sont disponibles sur le site Web de KBC Merchant Services. Veuillez à toujours vous référer à la dernière version disponible que vous trouverez à l'adresse <https://Merchantservices.kbc.be/fr/documents> (voir la section relative aux Terminaux).

2.2.3. Panne du Terminal de paiement

En cas de problème technique, veuillez appeler la ligne d'assistance au + 32 2 303 32 32 et appuyer sur la touche '1' pour obtenir une assistance technique. Veuillez vous identifier, décrire le problème et répondre aux questions de l'agent du Service client à distance. L'agent du Service client à distance tentera de résoudre à distance le problème affectant le Terminal de paiement. Nous vous remercions pour votre bonne coopération durant ce processus.

Si le problème ne peut être résolu à distance, vous pouvez demander le remplacement du Terminal de paiement. Vous pouvez choisir l'une des options suivantes:

- (1) Livraison par coursier – Le Terminal de paiement défectueux sera collecté et le Terminal de paiement de remplacement sera livré afin de vous permettre de l'installer en utilisant la méthode Plug & Play (option par défaut).
- (2) Livraison par un technicien – Un technicien viendra procéder à un échange et installer le Terminal de paiement de remplacement dans votre Magasin. Veuillez informer l'agent du Service client à distance si vous préférez cette option.

Important: Si vous optez pour une livraison par coursier, veuillez vous assurer que le Terminal de paiement défectueux est remis au coursier qui livre le dispositif de remplacement. Le Terminal de paiement doit être renvoyé sans accessoires, sauf indication contraire de l'agent du Service client à distance, sur la base de son analyse technique. Si vous demandez une livraison par un Technicien, nous vous facturerons des frais d'installation supplémentaires.

Lorsque la panne du Terminal de paiement a été causée par le Commerçant (p. ex., en raison de dommages physiques, d'une mauvaise manipulation, d'un manque d'accès), le coût de la réparation ou du remplacement sera facturé au Commerçant.

2.3. Gestion des transactions aux Terminaux de paiement

Cette section donne un aperçu de la manière dont les transactions par carte sont traitées par le Terminal de paiement.

2.3.1. Marques acceptées

Les Terminaux de paiement acceptent les marques de cartes suivantes:

- Bancontact
- Mastercard, y compris toutes les sous-marques détenues par Mastercard, telles que:
 - Maestro
 - Debit Mastercard
- VISA, y compris toutes les sous-marques détenues par VISA, telles que:
 - VISA Electron
 - vPay
 - Visa Debit.

Les cartes bancaires émises dans l'EEE peuvent être identifiées visuellement et électroniquement comme des cartes professionnelles ou pour les particuliers, des cartes prépayées, des cartes de débit ou des cartes de crédit. Les émetteurs de cartes tokénisées sont également tenus de faire figurer ces caractéristiques sur l'image de la carte. Nos Terminaux de paiement sont également capables d'identifier le type de carte. En outre, l'acceptabilité de la carte peut être déterminée sur le Terminal par le Commerçant/représentant du Commerçant (c'est-à-dire un membre du personnel). Il n'existe autrement aucune raison de proposer un service différencié. Autrement dit, si vous acceptez les cartes de crédit, vous devez également accepter les cartes **de crédit** émises en dehors de la Belgique.

Dans le cas de cartes multimarques, vous pouvez sélectionner les options permettant au Titulaire de la carte de choisir la marque lorsque le Terminal de paiement accepte plus d'une marque de carte.

2.3.2. Types de transactions par défaut

Les types de transactions suivants sont disponibles par défaut pour tous les Commerçants:

- Transaction d'achat (vente) – Utilisée pour exécuter les paiements du Titulaire de la carte pour des biens ou des services.
- Transaction d'annulation (extourne) – Utilisée pour annuler des transactions précédemment autorisées et exécutées avant la clôture quotidienne. Cette option n'est disponible que pour les transactions d'achat.

Important: Si l'hôte refuse l'annulation (p. ex., pour les transactions Bancontact **ou transactions d'annulation** exécutées après la clôture), veuillez plutôt traiter **l'annulation comme un** remboursement si votre Terminal de paiement prend en charge cette fonction.

Les reçus imprimés pour le Commerçant et le Titulaire de la carte **concernant la dernière transaction effectuée** peuvent être réimprimés par défaut à l'aide des options de menu du Terminal de paiement. Les totaux et l'historique des transactions peuvent également être consultés sur le Terminal de paiement (ou dans Merchant Zone).

2.3.3. Caractéristiques optionnelles des transactions

Outre les types de transaction par défaut, il existe également les caractéristiques optionnelles suivantes:

- Remboursement (Return ou Payback) – Utilisé lorsque le Titulaire de la carte demande l'annulation d'une transaction antérieure, en partie ou en totalité, même plusieurs jours ou semaines après la transaction initiale.
- **Remarque: La même carte que celle utilisée pour l'achat initial doit être présentée. Les transactions initiales par carte de crédit (c.-à-d. les remboursements non associés à une vente) sont interdites.**
- Gestion des pourboires – Principalement utilisé dans le secteur horeca (p. ex., les restaurants). Un montant supplémentaire (p. ex., un pourboire) peut être ajouté au montant de base de l'addition, jusqu'à un maximum de 25% et dans une limite absolue de 1 000 euros par transaction. Le pourboire est mentionné séparément sur le reçu imprimé, mais apparaît avec le montant de base lors du règlement.
- Champ Référence (symbole variable) – Ce champ de texte permet de saisir jusqu'à 30 caractères de texte libre pour l'identification de la transaction. Ces informations apparaissent dans les décomptes intégrables et les données de transaction, et peuvent faciliter les réconciliations bancaires dans vos systèmes de back-office via Merchant Zone.

2.3.4. Exigences PCI

Lorsque vous effectuez des transactions, vous devez vous conformer aux exigences de la Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).

La PCI DSS est la norme de sécurité physique et de sécurité de l'information dans le secteur des cartes de paiement. Elle exige que tous les Commerçants, prestataires de services et banques acquéreuses qui stockent, traitent ou transmettent des données relatives à des transactions par carte de paiement se conforment aux normes de sécurité PCI DSS. La PCI DSS vise à limiter les risques de fuite de ces données et donc à prévenir leur éventuelle utilisation abusive. La norme PCI DSS est un cadre type garantissant que la sécurité reflète les meilleures pratiques afin de minimiser le risque de vol de données.

Le Commerçant est responsable de la protection des données du Titulaire de la carte, en particulier lors de l'utilisation du Terminal, et de tout transfert de ces données vers la caisse enregistreuse ou un autre système informatique. La configuration et la sécurité des systèmes doivent être gérées de manière à ne pas compromettre la confidentialité des données du Titulaire de la carte, y compris les systèmes de vos fournisseurs. Afin de minimiser le risque de vol de données sensibles, la meilleure pratique consiste à ne stocker aucune donnée relative aux cartes. Ces données comprennent le PAN, le nom du Titulaire de la carte, la date d'expiration de la carte, etc. Il ne faut jamais conserver les données d'authentification sensibles, telles que le code CVV/CVC, le code PIN, les informations Track-1 ou Track-2 complètes, etc.

PROTÉGEZ LES DONNÉES SENSIBLES, EN PARTICULIER:

- dans la zone où sont stockés les reçus papier du Terminal (s'ils comportent des données);
- dans la caisse enregistreuse ou le système informatique (si des données sont transmises);
- dans les enregistrements de caméras de sécurité (le clavier du Terminal/Pinpad pour la saisie du code PIN ne doit pas être enregistré ou scanné);
- dans les registres des connexions filaires et sans fil du Commerçant.

Veuillez suivre les règles clés suivantes:

Ne collectez pas, ne stockez pas et ne notez pas toute donnée relative au Titulaire de la carte ou relative au paiement, sauf si le présent Manuel vous en donne l'instruction expresse. Si le stockage ou le traitement est autorisé, respectez toujours strictement les exigences énoncées dans le présent Manuel ou dans les modifications officielles apportées à ce dernier.

2.4. Flux de transactions par carte

La façon dont une transaction est traitée peut varier légèrement en fonction du type ou du modèle de Terminal de paiement.

Pour une description plus précise et actualisée, veuillez vous reporter aux guides spécifiques des produits disponibles ici: <https://Merchantservices.kbc.be/fr/documents> (voir la section relative aux Terminaux).

2.4.1. Utilisation de la carte

Les Terminaux de paiement prennent généralement en charge quatre méthodes de saisie des cartes:

- sans contact;
- puce (EMV);
- piste magnétique;
- saisie manuelle par clavier.

Ordre préférentiel des types de paiement

- Sans contact (transactions 'tap-and-pay') – Ce type de paiement est requis pour les cartes tokénisées et doit être le type de paiement par défaut pour toutes les transactions. Les Commerçants ne doivent pas

toucher la carte ni l'appareil. Laissez le Titulaire de la carte présenter lui-même sa carte à proximité de l'appareil.

- Puce (insertion de la carte) – Lorsque le paiement sans contact n'est pas disponible ou échoue, insérez la carte dans le lecteur de puce. Le Terminal de paiement guidera le processus à partir de ce point.
- Piste magnétique (balayage) – Si les deux méthodes ci-dessus ne sont pas disponibles, vous pouvez balayer la piste magnétique, si **cette méthode est autorisée**.
- Saisie manuelle – La saisie manuelle des données de la carte n'est autorisée que si votre Terminal de paiement est spécifiquement configuré pour le permettre.

Méthode de vérification du Titulaire de la carte (CVM)

Au cours d'une transaction, le processus d'authentification peut être lancé à l'aide de l'un des CVM suivants:

- Pas d'authentification – Pour les paiements sans contact de faible valeur inférieurs à la limite du CVM.
- Authentification basée sur l'appareil – Pour les appareils tels que les téléphones mobiles, les montres connectées, etc., lorsque les cartes tokénisées sont stockées dans un environnement sécurisé.
- Vérification en deux étapes – Dans certains cas, le Titulaire de la carte reçoit un message après la première présentation de sa carte et doit confirmer la transaction par une seconde présentation.
- Authentification par code PIN – Le Titulaire de la carte doit saisir son code PIN à l'aide du Pinpad du Terminal de paiement.

Dans tous les cas, l'authentification est effectuée automatiquement. En cas de succès, la transaction se poursuit sans autre intervention de la part du Commerçant.

Authentification par signature

Bien que l'authentification par la signature ne soit pas autorisée pour l'acceptation des cartes de paiement dans l'EEE, dans de très rares cas qui impliquent généralement des cartes propriétaires dotées uniquement d'une piste magnétique, l'authentification doit être effectuée par le Commerçant, sur la base de la signature du Titulaire de la carte. Dans ces cas:

- Le reçu comporte un champ réservé à la signature.
- Le Titulaire de la carte doit signer le reçu.
- Le Commerçant doit comparer la signature sur le ticket avec celle de la bande de signature de la carte.
- Si les signatures ne correspondent pas, il faut interrompre ou annuler la transaction.

2.4.2. Transactions de vente (achat)

Pour traiter une transaction de vente (achat):

- Sélectionnez la fonction 'Paiement' dans le menu du Terminal de paiement.
- Vous avez la possibilité de saisir une référence (jusqu'à 30 caractères, qui peuvent inclure des lettres, des chiffres ou des caractères spéciaux).
- Saisissez le montant des biens/services (hors pourboire), en veillant à ce qu'il soit compris entre les valeurs minimale et maximale autorisées.
- Vous avez maintenant la possibilité d'ajouter un pourboire.
- Présentez le montant total (montant de base + pourboire) au Titulaire de la carte.
- Le Titulaire de la carte doit présenter sa carte ou son appareil (contenant une carte tokénisée) sur le lecteur sans contact.

Flux d'authentification et d'autorisation

Le processus d'authentification dépend des exigences du CVM:

- Si l'authentification n'est pas nécessaire (p. ex., si le montant est inférieur à la limite du CVM), la transaction se poursuit sans autre étape ultérieure à l'autorisation.

- Si une authentification est requise, elle doit être effectuée avant la poursuite de la transaction. Il existe trois méthodes d'authentification:
 - Authentification avec le code PIN: Le Titulaire de la carte saisit son code PIN sur le Terminal de paiement.
 - Authentification avec l'appareil: Le Titulaire de la carte vérifie la transaction sur son appareil (p. ex., à l'aide de données biométriques ou d'un code d'accès).
 - Vérification en deux étapes: Le Titulaire de la carte peut être amené à confirmer la transaction par une seconde présentation ou une confirmation biométrique.
- Dans les rares cas où l'authentification par signature est requise, elle ne peut être utilisée que pour les cartes dotées uniquement d'une piste magnétique. Pour effectuer cette authentification, suivez les instructions du paragraphe ci-dessus 'Authentification par signature' (section 2.4.1.).
- Une fois l'autorisation terminée et la transaction finalisée:
 - L'écran du Terminal de paiement affiche un message 'Approuvé'.
 - Un reçu est imprimé par défaut:
 - un exemplaire pour le Titulaire de la carte;
 - un exemplaire pour le Commerçant (p. ex. pour l'authentification par signature).

Si la transaction est refusée:

- Le code du motif du refus et sa description apparaîtront sur l'écran du Terminal.
- Les mêmes informations sont imprimées sur le reçu.
- Vérifiez toujours le code du motif du refus avant d'entreprendre toute autre action.

Cas particuliers

- En cas d'échec de la méthode sans contact, vous pouvez faire un nouvel essai en utilisant le lecteur de puce.
- Si une carte est refusée en mode sans contact, réessayez la transaction avec la méthode de la puce et du code PIN pour amorcer une nouvelle autorisation. Le code du motif du refus sera alors affiché/imprimé.
- L'utilisation de la piste magnétique n'est pas autorisée pour les cartes émises dans l'EEE. Toutefois, certaines cartes émises en dehors de l'EEE ou des cartes propriétaires peuvent être dépourvues de puce et reposer uniquement sur la piste magnétique ('magstripe'). Dans ces cas:
 - L'utilisation de la piste magnétique est autorisée.
 - L'authentification doit être effectuée au moyen d'un code PIN ou d'une signature, selon le cas.
 - Si la signature est utilisée, le reçu destiné au Commerçant est toujours imprimé.
- Si une copie est demandée, elle peut être réimprimée.

2.4.3. Transactions de remboursement (retour)

Une transaction de remboursement permet au Commerçant de restituer des fonds au Titulaire de la carte, en partie ou en totalité, sur la base d'une vente antérieure.

Pour effectuer un remboursement:

- Sélectionnez la fonction 'Remboursement' dans le menu.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez saisir une référence (jusqu'à 30 caractères – lettres, chiffres ou caractères spéciaux).
- Saisissez le montant à rembourser (il peut s'agir du montant total ou partiel de la transaction). S'il s'agit d'une transaction par Bancontact, le montant du remboursement ne doit pas dépasser 3 000 euros.
- Saisissez votre mot de passe de transaction.
- Présentez le montant au Titulaire de la carte.
- Le Titulaire de la carte doit utiliser la même carte que celle utilisée lors de la vente initiale.

- La carte ou l'appareil doit être présenté sur le lecteur sans contact du Terminal de paiement.
- En cas de réussite de l'autorisation:
 - Un message 'Approuvé' s'affiche sur l'écran du Terminal de paiement.
 - Un reçu est imprimé automatiquement.
- Si la transaction est refusée:
 - Le code du motif du refus et sa description apparaissent à l'écran et sont imprimés sur le reçu.
 - Vérifiez le code du motif du refus avant de poursuivre.

Remarques:

- En cas d'échec du mode sans contact, vous pouvez faire un nouvel essai en utilisant le lecteur de puce.
- L'utilisation de la piste magnétique n'est pas autorisée pour les cartes émises dans l'EEE. Toutefois, les cartes propriétaires ou les cartes émises hors de l'EEE sans puce peuvent encore permettre l'utilisation de la piste magnétique.

2.4.4. Annulation (extourne)

Une annulation (ou extourne) est utilisée pour annuler une transaction de vente antérieure, avant la clôture.

Pour annuler une transaction:

- Sélectionnez la fonction 'Annulation' dans le menu du Terminal de paiement.
- Sélectionnez la transaction d'achat initiale à annuler.
- Saisissez le code d'autorisation.
- Saisissez le montant initial (seul le montant total doit être saisi).
- Saisissez votre mot de passe de transaction.
- L'annulation doit être effectuée avec la même carte que celle utilisée pour la transaction initiale.
- Un reçu est imprimé par défaut.

Important:

Si l'annulation n'est pas autorisée, procédez plutôt à un remboursement. Cela s'applique dans des cas tels que les transactions par Bancontact ou lorsque la transaction initiale a eu lieu avant une clôture (heure de clôture) antérieure.

2.5. Acceptation terminal physique (POS F2F)

Cette section s'applique aux Commerçants qui ont souscrit au module contractuel 'Services d'acquiring en magasin physique'. Les caractéristiques et les fonctions d'acceptation du terminal physique sont les suivantes:

- Si le contrat précise 'débit uniquement', seules les cartes de débit (y compris celles émises en dehors de la Belgique) sont acceptées sur les Terminaux de paiement de KBC Merchant Services. **Les produits de débit commerciaux de la marque Bancontact sont également acceptés.**
- Cette restriction doit être clairement affichée à proximité de la caisse enregistreuse ou des Terminaux de paiement
- Si le contrat prévoit l'option 'Toutes les cartes', les cartes professionnelles, les cartes de crédit et les cartes prépayées (même celles émises en dehors de la Belgique) sont également acceptées et réglées.
- **La saisie manuelle des données de la carte n'est pas autorisée.**
- Les types de transaction suivants sont disponibles:
 - vente (achat/paiement);
 - annulation (extourne) – **à l'exclusion des cartes Bancontact;**
 - remboursement (retour) – uniquement sur demande et en utilisant le module 'Nous contacter' de KBC Merchant Zone.
- Avec les Terminaux de paiement permettant un pourboire, les Commerçants peuvent ajouter un pourboire pouvant s'élever jusqu'à 25% et d'un montant maximum de 1 000 euros par transaction.

Remboursements de transactions par téléphone ou par l'intermédiaire de Merchant Zone

La fonction de remboursement ne sera pas disponible via le Terminal de paiement pendant la phase pilote 'Amis et famille'. Vous pouvez initier un remboursement par téléphone (tél.: + 32 2 303 32 32) ou par l'intermédiaire de KBC Merchant Zone.

Si un remboursement manuel est demandé par téléphone ou par l'intermédiaire de KBC Merchant Zone, le Commerçant doit indiquer ou envoyer les détails de la transaction initiale tels qu'ils apparaissent sur le reçu de la transaction ou dans le menu des transactions de Merchant Zone. Les détails pertinents sont les suivants:

- ID du Magasin/ID du Terminal de paiement;
- date et heure;
- ID source transaction;
- code d'autorisation;
- montant initial;
- montant du remboursement demandé (doit être inférieur ou égal au montant de la transaction initiale).

À des fins d'approbation, KBC Merchant Services peut demander une confirmation et des documents supplémentaires via l'adresse e-mail enregistrée du Commerçant.

Important:

Les Commerçants ne doivent jamais demander, noter ou conserver les données relatives aux cartes de paiement utilisées par le Titulaire de la carte lors de transactions de type F2F.

3. Services de Terminaux de paiement à valeur ajoutée

3.1. Cartes acceptées, mais non réglées (p. ex. cartes prépayées en boucle fermée, chèques-repas)

Outre les cartes réglées, vous pouvez accepter d'autres cartes via KBC Merchant Services.

Pour ce faire:

- Vous devez passer un contrat directement avec l'émetteur de la marque de carte supplémentaire (mais seulement après avoir conclu un contrat d'acquiring avec KBC Merchant Services).
- Après avoir obtenu l'ID du Terminal de paiement (TID) auprès de KBC Merchant Services, demandez à l'émetteur de configurer le Terminal de paiement pour cette marque.
- Les transactions sont envoyées à l'hôte de l'émetteur de la carte pour autorisation.
- L'émetteur de la carte est responsable du règlement.

Important:

- KBC Merchant Services accepte ces cartes au Terminal de paiement sur la base des informations de configuration du tiers.
- Les transactions sont transmises à l'emplacement défini par l'émetteur.
- KBC Merchant Services n'est pas responsable des conditions générales du contrat, des modalités du contrat, des règlements ou des plaintes concernant ces cartes.
- En cas de problème, veuillez contacter l'équipe d'assistance de l'émetteur de la carte.

Les marques de carte 'acceptées, mais non réglées' actuellement prises en charge sont les suivantes:

- Pluxee
- Edenred
- Monizze.

4. Règlement

4.1. Traitement des transactions

Toutes les transactions électroniques effectuées avec le Terminal de paiement sont automatiquement soumises à KBC Merchant Services pour règlement.

Le processus de règlement journalier suit les étapes suivantes:

- Les transactions en ligne sont automatiquement soumises.
- Les transactions initiées de manière centralisée (p. ex., les saisies manuelles de transactions demandées par le Commerçant, les contestations et les corrections) sont soumises dans le cadre de la procédure de fin de journée.
- Toutes les transactions admissibles exécutées avant la clôture sont collectées et traitées dans le lot de fin de journée.

Le traitement central comprend les éléments suivants:

- présentation au(x) système(s) de carte approprié(s);
- calcul des coûts et commissions dus par le Commerçant;
- exécution du règlement financier (paiement au Commerçant);
- contrôle des incohérences (si nécessaire).

Remarque:

La procédure de fin de journée se déroule chaque jour civil. Le paiement n'est effectué que les jours ouvrables, tels que définis dans les Conditions générales.

Si la valeur des transactions de débit (p. ex., les transactions de contestation ou de remboursement) dépasse le montant total dû au Commerçant, le montant du solde ouvert sera déduit du prochain paiement.

Exemple:

- Si le solde du Commerçant est positif, il est payé.
- Si les postes débiteurs dépassent le chiffre d'affaires créditeur, le paiement quotidien sera égal à zéro et le solde résultant sera reporté et déduit du (des) paiement(s) suivant(s). Si ce n'est pas possible, KBC Merchant Services peut initier le règlement.

Fréquence de paiement

KBC Merchant Services effectue des paiements quotidiens, tels que définis à la section I/11 des Conditions générales. Dans la pratique, le chiffre d'affaires des cartes est payé le jour ouvrable suivant.

Exemple:

- Les transactions traitées le vendredi, le samedi et le dimanche sont payées collectivement le lundi, si le lundi est un jour ouvrable.
- Si le lundi est un jour férié, le paiement (pour toutes les transactions des quatre jours) sera effectué le mardi.

Les paiements sont effectués sur le compte bancaire du Commerçant indiqué dans le contrat. Le compte bancaire doit être un compte en euros auprès de KBC ou de CBC en Belgique.

4.2. Modèle de règlement

Dans le modèle de règlement net, toutes les commissions et tous les ajustements de commissions applicables sont déduits avant que le Commerçant ne reçoive le paiement. En résumé:

- KBC Merchant Services calcule quotidiennement toutes les transactions et commissions.
- D'autres éléments tels que les transactions de contestation, de remboursement ou de correction sont également appliqués sur une base quotidienne.
- Seul le montant net (c'est-à-dire les transactions brutes moins les commissions et les postes débiteurs, plus les crédits de commission, y compris la TVA, le cas échéant) est transféré sur le compte du Commerçant.
- La TVA est calculée sur la base des transactions et est elle aussi déduite du paiement.
- Les coûts sont facturés séparément (voir section 5.7) et ne sont dès lors pas déduits du paiement.

4.3. Calcul de la commission

KBC Merchant Services applique des commissions aux transactions traitées par ses Terminaux de paiement ou générées manuellement dans les systèmes back-end, sur la base de la structure tarifaire convenue par contrat. La commission est toujours soumise à la TVA.

La commission s'applique aux types de transactions suivants:

- vente (achat),
- remboursement.

En cas d'annulation d'une transaction, la commission correspondante est également annulée.

4.3.1. Calcul de base

Les commissions sont facturées sur la base des transactions effectuées par le Commerçant ou par KBC Merchant Services pour le compte du Commerçant. Ces commissions sont réglées entre KBC Merchant Services et le Commerçant, et la TVA est toujours appliquée.

La commission peut être calculée de l'une des manières suivantes:

- en tant que montant fixe par transaction (c'est-à-dire un montant de X euros par transaction);
- en tant que montant basé sur un pourcentage (c'est-à-dire Y% du montant de la transaction);
- selon un modèle mixte combinant les deux méthodes ci-dessus (c'est-à-dire un montant fixe + un pourcentage (X euros + Y%)).

Si un 'excédent' est stipulé dans le contrat, tous les éléments de la commission applicables (montant fixe et pourcentage) sont additionnés.

Exemple:

Si la commission de base est de 0,12 euro (montant fixe) pour les cartes de débit pour les particuliers émises en Belgique et qu'un excédent de 1,20% s'applique aux cartes de débit professionnelles émises en Belgique, la commission totale est de 0,12 euro + 1,20% du montant de la transaction. Veuillez noter que l'échelonnement ne s'applique pas, le montant fixe reste de 0,12 euro.

Les commissions en pourcentage sont calculées sur le montant brut total de la transaction (p. ex., le montant de base + le pourboire) et sont arrondies à la deuxième décimale. Les commissions fixes sont également calculées en euros et affichées avec deux décimales.

Lorsque le modèle de règlement net est appliqué, la commission pour le Commerçant ne doit pas dépasser le montant de la transaction. Exemple:

- Si le montant de la transaction est de 0,02 euro,
- et que la commission minimale s'élève à 0,04 euro (+ 0,01 euro de TVA),

- la commission totale sera alors de 0,02 euro, TVA comprise.

4.3.2. Transactions d'annulation, de rejet et de contestation

En cas d'annulation ou de rejet d'une transaction, KBC Merchant Services annulera également le montant initialement calculé des frais de commission correspondants.

Exemple:

Si le montant de la transaction initiale était de 100 euros, que la commission appliquée + la TVA était de 1 euro et que le montant net crédité initial était de 99 euros, une annulation se traduira par un débit de 99 euros et une annulation de la commission de 1 euro + la TVA.

Si l'annulation est partielle, la commission est ajustée proportionnellement, sur la base du montant annulé.

Exemple: Si la transaction initiale était de 100 euros et que seuls 10 euros ont été annulés, le remboursement de la commission correspondante sera de $10 \text{ euros} / 100 \text{ euros} * 1 \text{ euro} = 0,10 \text{ euro}$. Autrement dit, 0,10 euro sera recredité et 9,90 euros débités.

En cas de contestation perdue, le montant total de la transaction sera débité (100 euros dans cet exemple).

Si des coûts liés à la transaction s'appliquent (tels que définis dans les Conditions générales, le Manuel du commerçant, la Grille tarifaire ou tout autre document officiel de KBC), ils seront calculés en plus de la commission (p. ex., des coûts de contestation perdue, des coûts de traitement manuel de la transaction).

4.3.3. Échelonnement

Si le contrat prévoit une tarification échelonnée, les remises sont applicables de manière progressive, en fonction du nombre de transactions de vente (d'achat) effectuées au cours du mois uniquement pour le groupe de transactions défini dans le Contrat. Seules les transactions de vente sont admissibles. Les autres types (p. ex., les remboursements ou les annulations) sont exclus.

Exemple:

Si le niveau 1 couvre de 0 à 500 transactions avec une commission de 0,12 euro et que tout volume supérieur à 500 transactions est facturé à un taux réduit de 0,08 euro, alors:

- Un Commerçant ayant effectué 800 transactions entre le 1er et le 30 juin paiera:
 - $(0-500) \times 0,12 \text{ euro} = 60 \text{ euros}$
 - $(501-800) \times 0,08 \text{ euro} = 24 \text{ euros}$
 - Total = 84 euros

Important:

- Les transactions d'annulation, de rejet, de contestation et de remboursement sont exclues du calcul de l'échelonnement.
- Si une transaction d'un niveau inférieur est ultérieurement annulée ou remboursée, la prochaine transaction de vente admissible est facturée en utilisant le taux du même niveau (inférieur) (p. ex., 0,08 euro dans le cas ci-dessus).
- L'échelonnement ne s'applique pas aux transactions de remboursement. Ces dernières font l'objet d'un modèle de commission différent.

Si l'échelonnement est par exemple appliqué uniquement aux transactions effectuées avec des cartes de débit pour les particuliers émises en Belgique, une commission fixe plus élevée (0,12 euro) (s'ajoutant au montant basé sur un pourcentage) s'appliquera toujours aux cartes professionnelles et aux cartes pour les particuliers qui ont été émises en dehors de la Belgique. Pour tout complément d'information, veuillez vous reporter au tableau MIF: <https://Merchantservices.kbc.be/fr/documents> (voir la section relative aux contrats).

4.4. Coûts

4.4.1. Coûts liés aux Terminaux de paiement

4.4.1.1. Coûts récurrents

Les coûts récurrents liés aux Terminaux de paiement sont facturés sur une base régulière, généralement mensuelle. La TVA est toujours appliquée. Tous les coûts récurrents sont facturés et perçus après la génération de la facture mensuelle.

Les coûts récurrents sont facturés après le premier mois complet de service, tandis que la dernière facture émise concerne le dernier mois civil au cours duquel la résiliation du contrat prend effet.

Exemple:

Si le contrat est signé le 15 janvier et que le Terminal de paiement est installé le 20 janvier, la première facture portera sur le mois de février et sera émise le 1er mars.

Si le contrat est résilié le 15 juin de l'année suivante, la résiliation prenant effet le 31 juillet, la dernière facture portera sur le mois de juillet et sera émise le 1er août.

Si le contrat est résilié avec effet immédiat le 15 juin de l'année suivante, la dernière facture pour le mois de juin complet sera émise le 1er juillet.

4.4.1.1.1. Coûts de maintenance du Terminal de paiement

Les coûts de maintenance des Terminaux de paiement du point de vente sont facturés si le Commerçant a choisi l'option d'achat dans le contrat, appelée module 'Terminaux en Magasin'.

La redevance mensuelle dépend du type de Terminal de paiement et s'applique que le Terminal de paiement soit neuf ou qu'il s'agisse d'un appareil de remplacement. Elle est due durant toute la durée du contrat.

Elle comprend les éléments suivants:

- maintenance et mises à jour à distance des logiciels;
- diagnostic et dépannage à distance;
- assistance par un centre d'appel technique;
- remplacement du Terminal de paiement (par coursier);
- réparation du Terminal de paiement (lorsque le dommage n'est pas dû à une faute du Commerçant);
- **carte SIM pour les Terminaux de paiement portables.**

4.4.1.1.2. Frais de location du Terminal de paiement

Les frais de location du Terminal de paiement sont facturés si le Commerçant a choisi l'option de location dans le contrat. Le montant de la redevance mensuelle dépend du type de Terminal de paiement et comprend les coûts de maintenance (voir la section 4.4.1.1.), qui constituent une clause contractuelle standard.

4.4.1.1.3. Coûts minimaux de maintenance et de location des Terminaux de paiement

Une redevance minimale s'applique si le Commerçant résilie le contrat avant la fin de la durée minimale de celui-ci (12 mois), telle que définie dans la Convention (voir IV/36.2 des Conditions générales).

Si la résiliation intervient avant la fin de la durée minimale du contrat:

- La période restante jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat sera toujours facturée dans son intégralité.
- Toute réduction promotionnelle accordée au début du contrat (p. ex., mois gratuits ou tarifs réduits) sera annulée et facturée rétroactivement.
- Les coûts mensuels récurrents (c'est-à-dire les coûts de location ou de maintenance) seront facturés pour chaque mois restant, même si le Terminal de paiement est retourné plus tôt.
- Aucun remboursement au prorata ou partiel n'est applicable pour les périodes de service non utilisées pendant la durée minimale.

- Le montant total dû au moment de la résiliation comprend à la fois:
 - la totalité des coûts pour la période restante;
 - les remises annulées accordées précédemment.

Exemple:

- Le contrat comprend des coûts de maintenance de 12,00 euros/mois avec une période gratuite de six mois.
- Le Commerçant résilie le contrat au cours du neuvième mois.
- Coûts de maintenance des trois mois restants (pour les mois 10 à 12): $3 \times 12,00 \text{ euros} = 36,00 \text{ euros}$
- Les six mois initialement gratuits sont désormais facturés rétroactivement: $6 \times 12,00 \text{ euros} = 72,00 \text{ euros}$
- Montant total facturé lors de la résiliation: $36,00 \text{ euros} + 72,00 \text{ euros} = 108,00 \text{ euros}$.

Cette politique garantit un recouvrement équitable des coûts pour les services fournis et les redevances exonérées au cours de la période initiale.

4.4.1.2. Coûts uniques

Les coûts uniques sont généralement facturés sur une base mensuelle, après que le service ou l'événement en question a eu lieu (ex post). La TVA est toujours appliquée.

4.4.1.2.1. Installation par un technicien

Si le Commerçant a choisi l'option 'Installation par un technicien' dans le module 'Terminaux en Magasin', des coûts d'installation uniques seront facturés pour chaque Terminal de paiement installé par un technicien. Ces coûts s'appliquent également dans les cas suivants:

- si un Terminal de paiement devient défectueux et est remplacé par le technicien;
- si le contrat est résilié et que le Terminal de paiement est désinstallé et renvoyé à KBC Merchant Services par le technicien.

4.4.1.2.2. Installation par un technicien – Terminal de paiement supplémentaire

Si plusieurs Terminaux de paiement sont installés en même temps dans le même Magasin, des coûts d'installation réduits seront appliqués pour chaque Terminal de paiement supplémentaire.

Les coûts réduits sont également d'application si le contrat est résilié et que le deuxième Terminal de paiement et les Terminaux de paiement supplémentaires sont récupérés **en même temps et au même endroit par le technicien et renvoyés par ce dernier** à KBC Merchant Services.

4.4.1.2.3. Achat d'un Terminal de paiement

Si le Commerçant a choisi l'option 'Achat' dans le module 'Terminaux en Magasin' du contrat, une facture sera immédiatement émise sur la base du tarif unitaire et du nombre de Terminaux de paiement achetés. La TVA est toujours appliquée. L'achat du Terminal de paiement est indépendant des coûts mensuels liés au Terminal de paiement.

4.4.2. Coûts liés aux transactions

Les coûts liés aux transactions sont toujours des coûts uniques. Si une redevance spécifique est définie, elle sera appliquée en plus de la commission standard.

Si aucun montant spécifique n'est mentionné dans le présent Manuel, les coûts applicables sont déterminés en fonction de la Grille tarifaire mentionnée dans le Contrat du commerçant. La TVA est toujours appliquée.

4.4.2.1. Commission de contestation perdue

Si une contestation est initiée par le Titulaire de la carte (émetteur) et que l'affaire est perdue, **même partiellement**, par la faute du Commerçant, KBC Merchant Services a le droit d'appliquer une commission de contestation perdue (Lost Chargeback Fee). Cette commission est basée sur la transaction et s'applique à chaque cas de contestation qui n'aboutit pas.

4.4.2.2. Good Faith Claim fee

Si un Commerçant ne reçoit pas les fonds pour les biens ou services livrés – en raison d’une erreur de sa part – mais que les biens ou services ont déjà été reçus ou consommés par le Titulaire de la carte, le Commerçant peut demander l’ouverture d’une procédure de lettre de déclaration sur l’honneur auprès de KBC Merchant Services.

KBC Merchant Services entamera la procédure de déclaration sur l’honneur si les conditions suivantes sont remplies:

- La déclaration sur l’honneur est officiellement déposée.
- Tous les documents pertinents et les preuves de la ou des transactions sont fournis lors de la validation.
- Le montant réclamé est supérieur à 100 euros (par transaction).
- Les frais de réclamation de déclaration sur l’honneur doivent être payés à l’avance à KBC Merchant Services.

KBC Merchant Services n’entamera la procédure que lorsque le Titulaire de la carte aura accepté la demande de règlement contenue dans la Lettre de déclaration sur l’honneur.

Si le montant réclamé n’est pas recouvré, aucun règlement n’interviendra entre le Titulaire de la carte et le Commerçant.

[Les frais de réclamation de déclaration sur l’honneur \(Good Faith Claim fee\) ne sont pas remboursables, quelle que soit l’issue de la procédure.](#) 4.4.2.3. Coût de traitement manuel de transactions

Si un Commerçant n’est pas en mesure de terminer une transaction sur le Terminal de paiement (p. ex., un achat, une annulation ou un remboursement), il peut introduire une demande à KBC Merchant Services via le menu Merchant Zone/Nous contacter. La transaction peut être traitée manuellement dans les systèmes back-end de KBC en tant que correction, à condition que toutes les pièces justificatives pertinentes soient soumises.

KBC Merchant Services ne traitera une telle transaction sur le Terminal de paiement que si la demande et la documentation répondent aux normes requises par le Système de carte ainsi qu’aux règles applicables.

KBC Merchant Services se réserve le droit d’effectuer des corrections de transaction même en l’absence d’une demande spécifique de la part du Commerçant. Toutefois, les coûts de transaction manuelle ne s’appliquent que si la correction est nécessaire à la suite d’une demande ou d’une faute du Commerçant.

4.4.3. Amendes contractuelles

KBC Merchant Services se réserve le droit de facturer les amendes suivantes, telles que définies dans les Conditions générales ou dans le présent Manuel du commerçant:

- Coûts d’un Terminal de paiement loué endommagé ou perdu: Si le commerçant loue un Terminal de paiement et qu’il ne le restitue pas à la fin du contrat ou qu’il est endommagé ou détruit par la faute du Commerçant, une amende lui sera facturée.
- Frais de non-conformité: Toute amende imposée par les Systèmes de carte en raison d’une non-conformité de la part du Commerçant peut être répercutée sur ce dernier.

La TVA n’est pas appliquée à ces amendes.

Si un Terminal de paiement acheté est perdu ou endommagé, le Commerçant doit prendre en charge le coût d’un appareil de remplacement.

4.5. Correction de commissions et de coûts

Outre les corrections de transactions habituelles (voir section 4.1.), KBC Merchant Services peut appliquer des corrections de commissions ou de coûts en cas de divergences. Si une correction est apportée, une notification écrite ou une documentation peut être fournie ou le changement sera reflété dans le prochain décompte ou la

prochaine facture. La correction peut se traduire par un débit ou un crédit du point de vue du Commerçant, en fonction de l'ajustement nécessaire.

Toutes les corrections liées aux commissions sont reflétées dans le décompte et, le cas échéant, sur la facture pro forma (lorsque la commission initiale et la correction relèvent de périodes de facturation différentes). Du point de vue du paiement, le montant corrigé est traité comme une commission normale, avec l'ajustement approprié.

Si une correction de coûts est effectuée au cours de la même période de facturation, elle n'apparaîtra pas séparément sur la facture. Toutefois, si les coûts initiaux avaient déjà été facturés, la correction figurera sur une facture ultérieure.

Pour tout complément d'information, veuillez consulter la Grille tarifaire disponible sur <https://MerchantServices.kbc.be/fr/documents> (section relative aux contrats) ou la Liste des prix pertinente annexée à votre Contrat de commerçant.

4.6. Décomptes

KBC Merchant Services fournit des décomptes officiels concernant les transactions et les commissions. Ces décomptes sont remis au Commerçant exclusivement au format électronique via Merchant Zone.

4.6.1. Types de décomptes

Le Commerçant a le choix entre deux types de décomptes PDF:

- Décompte détaillé (basé sur les transactions): Chaque transaction et la commission correspondante sont répertoriées individuellement.
- Décompte global: Les transactions et les commissions sont présentées sous la forme de totaux quotidiens ou périodiques.

Par défaut, le décompte quotidien détaillé au format PDF est activé pour permettre la réconciliation entre les transactions du Terminal de paiement et les paiements. Si le Commerçant souhaite passer à un autre format de décompte, il doit demander une modification du contrat.

En outre, les Commerçants peuvent demander des décomptes XML intégrables et générés quotidiennement. Ceux-ci peuvent également être livrés via Merchant Zone.

Par défaut, tous les décomptes sont générés par Magasin.

4.6.2. Fréquence

Les décomptes sont générés en fonction de la fréquence des paiements et uniquement les jours ouvrables. Si un jour ouvrable n'est pas pris en compte en raison d'un week-end ou d'un jour férié, le prochain décompte disponible comprend toutes les données de la période manquante.

Exemple:

- Fréquence quotidienne: Les décomptes sont générés du lundi au vendredi. Le lundi, un décompte est créé pour les transactions effectuées du vendredi au dimanche. Si le lundi n'est pas un jour ouvrable, le décompte suivant sera généré le mardi et comprendra les données du vendredi au lundi.
- Fréquence hebdomadaire: Les décomptes sont générés le lundi (ou le premier jour ouvrable de la semaine) et couvrent les transactions de la semaine précédente (y compris les jours fériés). Si le lundi n'est pas un jour ouvrable, le décompte suivant comprendra les données du lundi précédent jusqu'au jour férié compris.

- Fréquence mensuelle: Les décomptes sont générés le premier jour ouvrable du mois suivant. S'il ne s'agit pas d'un jour ouvrable, le décompte suivant comprendra les données du mois précédent jusqu'au dernier jour férié compris.

4.6.3. Montant ouvert du Commerçant figurant sur le décompte

Un décompte est généré même si le montant total du débit est égal ou supérieur au montant total du crédit. Dans de tels cas, le montant figurant sur le décompte sera nul ou négatif, ce qui signifie qu'aucun paiement (transfert réel) n'est effectué ou qu'une domiciliation bancaire (p. ex., domiciliation européenne) peut même être initiée.

Si le Commerçant inscrit un solde positif en raison de transactions effectuées les jours suivants, le décompte reflétera **uniquement les nouvelles transactions**. Toutefois, tout solde négatif (débit) des jours précédents sera déduit avant le paiement.

Exemple:

Si, le mardi, le solde du Commerçant est de -100 euros (en raison d'une transaction de remboursement), un décompte indiquant -100 euros est généré, mais aucun transfert financier n'est effectué. Si le mercredi, le Commerçant génère un chiffre d'affaires positif de 300 euros, le décompte fera état d'un paiement de 300 euros, dont seulement 200 euros seront payés, puisque 100 euros seront déduits pour le débit préalable.

4.6.4. Sommaire des décomptes

4.6.4.1. Décompte détaillé au format PDF

Le décompte détaillé au format PDF se compose d'une section transactionnelle et d'une section récapitulative.

Section transactionnelle

La section transactionnelle comprend une ventilation par marque, par type de carte, par région de l'émetteur, par TID et par date de traitement, et comprend les éléments suivants:

- Date de la transaction: la date initiale de la transaction sur le Terminal de paiement.
- Numéro d'autorisation: un code de 5 à 6 caractères généré pour la transaction au cours du Processus d'autorisation.
- Numéro de carte: le PAN tronqué, qui ne comporte que les 6 premiers et les 4 derniers chiffres, les chiffres restants étant indiqués par des étoiles (*).
- Montant de la transaction: le montant brut total de la transaction.
- Frais d'interchange: montant payé à l'émetteur par l'intermédiaire du Système de cartes.
- Frais d'acquiring (facultatifs): n'apparaissent que dans le cas d'une tarification MIF++, sinon ils sont marqués comme 0.
- Frais de système (facultatifs): n'apparaissent que dans le cas d'une tarification MIF++, sinon ils sont marqués comme 0.
- Commission totale: la commission totale facturée au Commerçant, TVA **comprise**.
- Montant du paiement: le montant de la transaction moins la commission totale, TVA **comprise**.
- Commentaire (facultatif): texte ou ID pour l'identification de la transaction.

Remarque:

- La devise des transactions figure dans l'en-tête du décompte.
- Tous les montants sont indiqués sans le signe '+'.
• Les montants des commissions sont affichés sans le signe '-'.
• Si la transaction est débitée, le signe '-' est utilisé partout.

Section récapitulative

À la fin du fichier PDF, une synthèse des paiements est fournie, avec un regroupement par:

- date du paiement;
- ID du paiement;
- ID du Magasin;
- ID du Terminal de paiement.
- date de la transaction.

Le montant de la transaction, la commission totale et le montant du paiement sont récapitulés dans des colonnes distinctes. Le montant des paiements est le montant brut moins la commission totale, TVA comprise. Le montant total résumé du paiement est le montant brut de la transaction moins la commission totale, TVA comprise.

Enfin, il existe une vue d'ensemble ventilée par groupe de cartes (c'est-à-dire par marque, par type de cartes, comme cela apparaît dans la vue détaillée, y compris les informations sur les commissions et les frais d'interchange).

4.6.4.2. Décompte global au format PDF

Le décompte global au format PDF fournit un aperçu général des éléments suivants:

- le chiffre d'affaires;
- la commission totale, TVA comprise;
- les corrections éventuelles.

Le résumé couvre l'ensemble de la période rapportée (p. ex., un mois), sans ventilation par date de paiement ou par ID du Terminal de paiement.

Exemple :

Un décompte global mensuel au format PDF comprendra les valeurs totales des transactions et les commissions traitées au cours de ce mois, sans ventilation journalière.

Les autres lignes de résumé comprennent:

- chiffre d'affaires, commissions, frais d'interchange regroupés par
 - marque,
 - types de carte,
 - région de l'émetteur.

Remarques:

- Les frais de système et les frais d'acquiring ne sont affichés que lorsque la tarification MIF++ est applicable, et sont sinon indiqués comme étant égaux à 0.
- Ce format n'inclut pas les détails au niveau de la transaction, mais seulement les totaux pour la période.

4.6.4.3. Décompte intégrable au format XML

Le décompte intégrable au format XML contient des informations détaillées au niveau de la transaction dans un format lisible par machine (structure XML), adapté à un traitement automatisé.

Elle comprend les éléments suivants:

- les données relatives à l'Entreprise et au Magasin;
- les données relatives aux transactions (similaires au décompte détaillé au format PDF);
- le type de carte;
- la région de l'émetteur;
- l'indicateur de débit/crédit pour les transactions et les commissions.

Si un champ de référence (également connu sous le nom de symbole variable) a été saisi au cours de la transaction, il apparaîtra également dans le décompte au format XML.

Remarques:

Ce décompte est généralement utilisé pour les intégrations automatisées de back-office ou les processus de réconciliation personnalisés.

Bien qu'il s'agisse d'un format intégrable, le fichier XML peut également être ouvert avec des applications telles qu'Excel, à des fins de révision.

Pour une description détaillée, veuillez vous reporter à: <https://Merchantservices.kbc.be/fr/documents> (voir la section relative aux Services).

4.7. Factures

Toutes les factures sont émises au format électronique uniquement et fournies

- au format PDF via KBC Merchant Zone,
- au format XML via PEPPOL.

La facture est le document comptable officiel du Commerçant et reprend tous les coûts et commissions facturés par KBC Merchant Services. Les factures reflètent les obligations financières contractuelles pendant la période de facturation.

4.7.1. Factures mensuelles

Les factures mensuelles sont générées à partir des données du mois en cours et sont émises le premier jour ouvrable du mois suivant. Ces factures reprennent:

- Commissions
- Coûts récurrents
- Coûts uniques
- les coûts ad hoc (ils sont prédéfinis dans la section des coûts, mais peuvent être émis en tant qu'éléments ad hoc).

KBC Merchant Services émet deux factures mensuelles:

- Une facture pro forma pour les commissions et le montant résumé de la TVA pour les Commerçants auxquels s'applique le modèle de règlement net:
 - Ces montants sont déjà déduits quotidiennement des paiements.
 - La facture est émise à des fins comptables uniquement et aucun paiement n'est exigé.
- Une facture pour tous les autres coûts perçus à l'aide d'une domiciliation européenne:
 - Tous les coûts récurrents, les coûts uniques et les coûts ad hoc sont affichés, regroupés par type de coûts.
 - Les totaux comprennent le montant total, le montant total de la TVA et le montant total à payer (montant total + montant de la TVA).

4.7.2. Factures ad hoc

Les factures ad hoc sont générées immédiatement après la survenance de l'événement générateur de coûts correspondant. Ces factures ne sont pas liées au cycle de facturation mensuel et couvrent des éléments spécifiques et ponctuels tels que les achats de Terminaux de paiement ou les amendes contractuelles. Ces factures doivent être payées par domiciliation européenne avant la date d'échéance.

4.7.2.1. Achat d'un Terminal de paiement

Si le Commerçant choisit l'option 'Achat' dans le module contractuel 'Terminaux en Magasin', une facture est

immédiatement générée, comme suit:

- Si plusieurs Terminaux de paiement ont été achetés en même temps, le montant total est inclus dans une seule facture.
- La TVA est appliquée et la facture affiche le montant total, la TVA et le montant à payer.

4.7.2.2. Amendes contractuelles

En cas de violation du contrat, les amendes qui en découlent, telles que les frais de non-conformité ou les frais de perte ou d'endommagement du Terminal de paiement, sont facturées séparément et émises immédiatement. La TVA n'est pas appliquée à ces frais.

4.7.2.3. Notes de crédit

Si le Commerçant conteste un montant facturé, il doit contacter KBC Merchant Services via le module 'Nous contacter' de KBC Merchant Zone.

À l'issue de l'enquête, si une correction est nécessaire, une note de crédit sera émise sous l'une des formes suivantes:

- Note de crédit partielle: une partie du montant initial est remboursée.
- Note de crédit complète avec une nouvelle facture: la facture originale est annulée et une nouvelle facture est émise avec le montant correct.

4.7.3. Exécution

Les différents types de factures sont réglés par différents modes de paiement:

- Les factures d'achat du Terminal de paiement et les factures d'amendes contractuelles doivent être réglées par le Commerçant par paiement SEPA (transfert).
- Les factures mensuelles régulières sont automatiquement encaissées par KBC Merchant Services via une domiciliation européenne (SDD).
- Les factures pro forma ne doivent pas être réglées puisqu'elles ont déjà été déduites du règlement journalier.

4.7.3.1. Transfert

Lorsque la facture doit être réglée manuellement par le Commerçant, les modalités de paiement, la date d'échéance et le montant à payer sont clairement indiqués sur la facture.

4.7.3.2. Domiciliation européenne (SDD)

Les factures mensuelles régulières sont collectées par domiciliation européenne B2B (SDD Business-to-Business). Lorsque les deux parties ont signé le module 'domiciliation européenne' du Contrat de commerçant, KBC Merchant Services a le droit d'entamer la collecte mensuelle de la domiciliation pour le montant facturé.

- La domiciliation européenne sera encaissée par la banque agissant en tant que banque créancière sur la base des instructions de KBC Merchant Services.
- Les factures sont émises le premier jour ouvrable de chaque mois et sont disponibles dans KBC Merchant Zone. Elles sont fournies au format XML via PEPPOL. Un e-mail de notification est également envoyé à l'adresse e-mail enregistrée du Commerçant.
- Le Compte du Commerçant sera débité le cinquième (5e) Jour ouvrable suivant la date de facturation. Le Commerçant doit s'assurer qu'il dispose de suffisamment de fonds sur son compte bancaire pour

couvrir le montant de la facture.

Si l'encaissement par domiciliation européenne échoue, d'autres tentatives seront effectuées. Si les autres tentatives d'encaissement par domiciliation européenne échouent également, KBC Merchant Services déduira les factures impayées du paiement quotidien. Si cela n'est pas possible, KBC Merchant Services aura le droit de résilier le Contrat, sauf si le Commerçant transfère le montant impayé dans les huit (8) jours civils à compter de la date d'envoi de la notification de résiliation par e-mail. En cas de résiliation, les Terminaux de paiement loués et tout autre équipement seront repris.

5. KBC Merchant Zone

5.1. Enregistrement dans KBC Merchant Zone

KBC Merchant Zone est une application en ligne sécurisée. Pour accéder à KBC Merchant Zone, les Commerçants doivent s'authentifier à l'aide:

- d'un nom d'utilisateur, d'un mot de passe ainsi que d'une application génératrice de mot de passe à usage unique basé sur le temps (TOTP);

ou

- des identifiants de connexion fournis par KBC Bank/CBC Banque pour l'application bancaire avec laquelle les Commerçants accèdent à KBC Merchant Zone.

L'application est accessible sur ordinateur ou sur un appareil mobile (iOS et Android).

Une fois que KBC Merchant Services a accepté le contrat du Commerçant, un e-mail de bienvenue (ou un message via les canaux numériques de KBC/CBC) est envoyé à l'Utilisateur principal, tel qu'il est désigné dans le Contrat du commerçant. L'Utilisateur principal est toujours le représentant légal de la société du Commerçant. Le guide expliquant étape par étape le processus d'inscription est disponible [ici](#).

Toutes les responsabilités liées à l'utilisation de KBC Merchant Zone incombent au Commerçant et à l'Utilisateur principal, notamment en ce qui concerne les points suivants:

- fournir l'adresse électronique et le numéro de téléphone corrects pour l'envoi du mot de passe de l'administrateur;
- gérer de manière appropriée les documents téléchargés, les décomptes et les factures;
- suivre l'activité via le module 'Nous contacter'.

Les principaux services quotidiens disponibles dans l'application sont les suivants:

- consulter les informations relatives à l'Entreprise, au Magasin et au Terminal de paiement;
- vérifier l'état des transactions en temps quasi réel sur les Terminaux de paiement;
- télécharger les rapports des transactions dans différents formats;
- télécharger les reçus du Commerçant à partir de la banque de données KBC Merchant Zone au format PDF;
- consulter et télécharger des décomptes (par défaut, au format PDF et intégrable);
- consulter et télécharger des factures (mensuelles ou ad hoc);
- introduire des demandes, des réclamations, des modifications de contrat, etc., en utilisant le module 'Nous contacter'.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, veuillez consulter le Guide de l'utilisateur de

KBC Merchant Zone, disponible (après l'enregistrement) dans le menu d'aide de KBC Merchant Zone.

Pour accéder à l'application, veuillez consulter le site: merchantservices.kbc.be/fr/info/merchantzone.

5.2. Décompte

Les décomptes sont disponibles via KBC Merchant Zone et vous pouvez les télécharger plusieurs fois sans risque de perte ou de détérioration des données.

Si le contrat est résilié, tous les décomptes doivent être téléchargés dans les 30 jours suivant la date de résiliation.

5.3. Facturation

Les factures sont également transmises via KBC Merchant Zone et peuvent être téléchargées plusieurs fois sans risque d'effacement accidentel ou de perte de données. Si une correction est émise, une note de crédit et la facture corrigée seront fournies.

Si le contrat est résilié, toutes les factures doivent être téléchargées dans les 30 jours suivant la date de résiliation.

5.4. Nous contacter

Vous pouvez envoyer des demandes authentifiées à KBC Merchant Services en utilisant le module 'Nous contacter' dans KBC Merchant Zone. Pour une réponse plus rapide, veuillez utiliser les catégories prédéfinies lors de votre demande. Toutefois, vous pouvez également envoyer des questions d'ordre général. KBC Merchant Services vous contactera au sujet de votre demande via l'adresse électronique connue du Commerçant. Le cas échéant, veuillez joindre les confirmations, les réponses et les pièces jointes à votre e-mail de réponse.

5.4.1. Modifications du contrat

Vous pouvez soumettre diverses demandes relatives au contrat par téléphone ou en utilisant le module 'Nous contacter' de KBC Merchant Zone, notamment:

- modification des données de l'Entreprise/du Magasin/du Terminal de paiement;
- demandes relatives à un nouveau Magasin ou à un Terminal de paiement, demandes de résiliation;
- modifications des services ou des paramètres;
- modifications des décomptes ou des paramètres du compte;
- mises à jour des coordonnées des Magasins ou des personnes de contact.

Pour introduire une demande de modifications, vous devez d'abord sélectionner la catégorie et la sous-catégorie appropriées dans KBC Merchant Zone, puis formuler votre demande. KBC Merchant Services examinera votre demande et, le cas échéant, vous enverra un document de modification du contrat pour signature.

5.4.2. Réclamations

5.4.2.1. Réclamations liées aux transactions

Vous pouvez soumettre une réclamation relative à une transaction en particulier, telle que:

- demandes manuelles de remboursement;
- procédure de la Lettre de déclaration sur l'honneur;
- demandes de correction d'une transaction.

Pour introduire une réclamation, vous devez réaliser les actions suivantes:

- Indiquer l'objet de votre réclamation ou sélectionner la catégorie et la sous-catégorie appropriées dans

KBC Merchant Zone.

- Fournir les détails de la transaction initiale (c'est-à-dire l'ID du Magasin, l'ID du Terminal de paiement, la date et l'heure, l'ID source transaction, le code d'autorisation et le montant initial).
- Indiquer clairement si la transaction doit être créditée ou débitée au Commerçant.
- Indiquer le nouveau montant de la transaction (et préciser clairement votre demande de remboursement), y compris:
 - si vous souhaitez créditer ou débitez le Commerçant;
 - le nouveau montant (p. ex., un remboursement manuel ne peut être qu'égal ou inférieur au montant initial).

KBC Merchant Services peut demander à recevoir des données ou des documents supplémentaires. En ce qui concerne les déclarations sur l'honneur, les frais applicables doivent être payés à l'avance.

5.4.2.2. Réclamations liées au règlement

Si vous n'êtes pas d'accord avec les commissions, les coûts ou les montants de paiement calculés, vous pouvez soumettre une réclamation liée au règlement.

Dans ce cas, vous devez réaliser les actions suivantes:

- Indiquer l'objet de votre réclamation ou sélectionner la catégorie et la sous-catégorie appropriées dans KBC Merchant Zone.
- Préciser la ou les dates exactes des transactions concernées.
- Décrire clairement votre réclamation.

5.4.3. Plaintes

Les plaintes officielles doivent être soumises par écrit. Veuillez nous transmettre votre plainte via le module 'Nous contacter' de KBC Merchant Zone (sélectionnez 'Plainte' comme catégorie principale, puis sélectionnez la sous-catégorie appropriée) ou par e-mail à l'adresse complaints.merchantservices@kbc.be. Pour en savoir plus sur la procédure formelle de dépôt de plainte, rendez-vous sur la page merchantservices.kbc.be/fr/plaintes ou consultez le [document](#) portant sur le traitement des plaintes.